L'ASSOCIATION
DES COURTIERS
D'ASSURANCES DE
LA PROVINCE DE
QUÉBEC

RAPPORT ANNUEL 1996-97

Table des matières

Liste des bénévoles 3

Liste des employés(e)s 5

Rapport du président 7

Rapport du président du conseil d'administration 11

Rapport de la direction générale 13

Rapport du comité de surveillance 18

Rapport du comité de discipline 24

Rapport du comité de l'admission et de la formation 26

Rapport du comité de l'inspection professionnelle 32

Rapport du comité des communications et relations publiques 34

Rapport du comité de la relève 36

Rapport du comité ad hoc sur la législation 37

Rapport sur les activités des comités régionaux 38

Rapport du trésorier 39

Rapport des vérificateurs 40

Liste des bénévoles

MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Serge Lyras, C.d'A.A.
président du conseil,
Groupe Lyras Inc. de
Laurentides-Lanaudière

Rénald Auclair,
C.d'A.Ass.,
Assurance Auclair Inc.
de Québec

Yves Bélanger,
C.d'A.A., Landry,
Robert & Associés Inc.
de Montréal - Lafontaine

Roger Bilodeau,
C.d'A.Ass., Comerco
Courtage Plus Inc.
de Montréal-Laval

Louis Bois, C.d'A.A.,
Armand Bois Limitée
de Québec

Claude Brosseau,
C.d'A.Ass.,
Les Assurances Gaétan
Brosseau Inc.
de Montérégie

Pascale Caouette,
C.d'A.A., Les
Assurances G. Caouette
Inc. de Montérégie
(à partir du mois d'août 1997)

Yan Cytrynbaum,
C.d'A.Ass.,
Jack Cytrynbaum
Insurance Inc.
de Montréal-Concordia

Diane Dallaire,
C.d'A.A., Assurances
Diane Dallaire Enr. de
l'Abitibi-Témiscamingue

Gilles Felton, C.d'A.A.,
Aon Reed Stenhouse Inc.
de Montréal-Ville-Marie
(de novembre 96 à mai 97)

Serge Fontaine,
C.d'A.Ass.,
L. Lachance & Associés
Inc. de l'Estrie

Richard Hains,
C.d'A.A.,
Labarre et Pinard Inc.
de Trois-Rivières

Jean Lavigne, C.d'A.A.,
Groupe Plural Inc.
de Bas Saint-Laurent-
Gaspésie

Jean-Claude Leduc,
C.d'A.Ass., Groupe
Lyras & Leduc Inc.
de l'Outaouais

Sean Mulcair,
Burton & Turley Ltd
de Montréal-Concordia

Manon Murphy,
C.d'A.A.
Murphy, Tremblay Inc.
de Montérégie
(de novembre 96 à mars 97)

Claude Séguin,
C.d'A.A., Marie Claude
Thibodeau et Fils Inc.
de Montréal-Laval

Paul-André Simard,
C.d'A.Ass.,
C. d'Assces Simard,
Gauthier, Gagnon Inc.
de Saguenay Lac St-Jean

Paola Sinigagliese,
C.d'A.Ass., Assurances
Abruzzo & Molise
de Montréal-Lafontaine

André Soucisse,
C.d'A.Ass.,
Société Courtage
Meloche Alexander Inc.
de Montréal-Ville-Marie

Michelle M. Tremblay,
C.d'A.A.,
Clément & Bertrand Inc.
de Québec

Jacques Yelle, C.d'A.A.,
Labrecque, Roy, Yelle
Inc. de Montérégie

MEMBRES DU COMITÉ EXÉCUTIF

Paul-André Simard,
président

Serge Lyras,
président du conseil
et du comité de la relève

Roger Bilodeau,
vice-président et
président du comité des
communications et
relations publiques

Claude Brosseau,
vice-président et
président du comité de
l'admission et de la
formation

Claude Séguin,
vice-président et
président du comité de
l'inspection
professionnelle

André Soucisse,
trésorier

COMITÉ DE L'ADMISSION ET DE LA FORMATION

Gilles Felton, C.d'A.A.
président
(d'octobre 1996 à mai 1997)

Claude Brosseau,
C.d'A.Ass.
président
(à partir de mai 1997)

Caroline Beauregard,
C.d'A.Ass.

Michèle Bergeron,
C.d'A.A.

André Clément

Pierre Pelletier,
C.d'A.A.

COMITÉ DES COMMUNICATIONS ET RELATIONS PUBLIQUES

Roger Bilodeau,
C.d'A.Ass., *président*

Louis Bois, C.d'A.A.

Christian N. Dumais,
C.d'A.Ass.

Lyne Vaillancourt,
C.d'A.Ass.

Nicole Veilleux,
C.d'A.A.

COMITÉ DE DISCIPLINE

Claude-Marc Audren,
C.d'A.A.

Jean-François Barry,
C.d'A.A.

Antonio Battista,
C.d'A.Ass.

Marie-Suzie Beaulieu,
C.d'A.Ass.

Gilles Beauseigle,
C.d'A.Ass.

Léo-Paul Bédard,
C.d'A.A.

Mario Bégin, C.d'A.A.

Luc Bellefeuille,
C.d'A.A.

Gilles Bergeron,
C.d'A.A.

Gilles Brassard,
C.d'A.A.

Michel Brosseau,
C.d'A.A.

Claude Desjardins,
C.d'A.Ass.

Liste des bénévoles

Christiane D. Gauthier, C.d'A.Ass.

Serge Godbout, C.d'A.A. (jusqu'en mars 1997)

Luc Grégoire, C.d'A.A.

Luc Labelle, C.d'A.Ass.

France Laflèche, C.d'A.A.

Richard Lahaie, C.d'A.A.

Jean-Yves Lemay, C.d'A.Ass.

J. Gérald Léonard, C.d'A.A.

André Lussier, C.d'A.Ass.

Gilles Paquette, C.d'A.A.

Roger Plamondon, C.d'A.A.

Yves Poitras, C.d'A.A.

Martin Roy, C.d'A.Ass.

Réal Savard, C.d'A.Ass.

Maurice Soulard, C.d'A.A.

Douglas Tait, C.d'A.Ass.

Nicole Tardif, C.d'A.Ass.

Nicole Veilleux, C.d'A.A.

Jacques A. Viens, C.d'A.Ass. (jusqu'en avril 1997)

Angelo Zappitelli, C.d'A.A.

COMITÉ DE L'INSPECTION PROFESSIONNELLE

Claude Séguin, C.d'A.A. *président*

Claude Brosseau, C.d'A.Ass. (jusqu'en mai 1997)

Danielle Guilbault, C.d'A.A.

Jean-François Hamel, C.d'A.A.

Roger Leclerc, C.d'A.A.

Pierre Vézina, C.d'A.A. (à partir d'août 1997)

COMITÉ DE SURVEILLANCE

Réal Villeneuve, C.d'A.A. *président*

Daniel Demers, C.d'A.A.

Claude Desmarais, C.d'A.A. (à partir de mai 1997)

Serge E. Joncas, C.d'A.A. (à partir d'août 1997)

Micheline Labelle, C.d'A.Ass. (jusqu'en août 1997)

France Lafortune, C.d'A.Ass. (jusqu'en février 1997)

Guy Leroux, C.d'A.A. (jusqu'en février 1997)

Claudette Plourde, C.d'A.A. (à partir de février 1997)

René Viens, C.d'A.A.

CONCILIATEURS

Jean W. Barry, C.d'A.A.

Maurice Billette, C.d'A.A.

Marie-France Bilodeau, C.d'A.A.

Gaétan Brosseau, C.d'A.Ass.

Maurice Choquette, C.d'A.A.

Serge Fontaine, C.d'A.Ass.

Richard Hains, C.d'A.A.

Denis Harrington, C.d'A.Ass.

Marc-André Laberge, C.d'A.A.

René Lampron, C.d'A.A.

Raynald Langelier, C.d'A.A.

Jean-Claude Lévesque, C.d'A.A.

Jean-Yves Melloul, C.d'A.Ass.

John Morin, C.d'A.Ass. (jusqu'en novembre 1996)

Jean-Côme Tourigny, C.d'A.Ass.

Clément Tremblay, C.d'A.A.

Benedetto Vittorio

Larry Zoltak, C.d'A.Ass.

RESPONSABLES DE LA FORMATION EN RÉGION

Yves Barrette, courtier pour Lanaudière

Chantale Beauregard, C.d'A.Ass. pour Estrie-Sud

Yves Bélanger, C.d'A.A., *président* pour Montréal-Lafontaine

Michèle Bergeron, C.d'A.A. pour Saguenay

Louis Boix, C.d'A.A. et **André Roy,** C.d'A.Ass. pour Québec

Denis Bourgon, C.d'A.Ass., *président* pour Laval

Diane Dallaire, C.d'A.A., *présidente* pour Abitibi-Témiscamingue

Lucie Decelles, C.d'A.Ass. et **Édith Blouin,** C.d'A.Ass. pour Du Suroît

Marc Lacroix, courtier *président* et Maurice Soulard, C.d'A.A. Lévis

Hélène Larochelle, C.d'A.Ass. pour Estrie

James Madon, C.d'A.Ass. pour Montréal-Concordia

Céline Marcoux, courtier pour Lac St-Jean

Nancy Matte, courtier pour Portneuf

Claude Morin, C.d'A.Ass., *président* pour St-Jean/Rive-Sud

Jocelyn Pimparé, C.d'A.Ass. pour les Laurentides

André Robert, courtier pour Richelieu

Michelle Tremblay, C.d'A.A., *présidente* pour Charlevoix

105-01571/

Liste des bénévoles

COMITÉ DE LA RELÈVE

Serge Lyras, C.d'A.A.
président

Gérald Groulx,
C.d'A.A.

William R. Jones,
C.d'A.A.

Mario Myre, C.d'A.Ass.

Paul-André Simard,
C.d'A.Ass.

COMITÉ AD HOC DE LA LÉGISLATION

Manon Murphy,
C.d'A.A.
présidente
(jusqu'en mars 1997)

Jean-Louis Benoit,
C.d'A.A.

Jean R. Lachance,
C.d'A.A.

Robert La Garde,
C.d'A.Ass.

André Lussier,
C.d'A.Ass.

Maryse Rouleau Rivard, C.d'A.A.

Marie-Claude Thibodeau, C.d'A.A.

COMITÉ AD HOC DES FINANCES

André Soucisse,
C.d'A.Ass.
trésorier

André C. Forget,
C.d'A.Ass.

Caroline Gamache

James Madon,
C.d'A.Ass.

PRÉSIDENT(E)S DES COMITÉS RÉGIONAUX

Yves Bélanger, C.d'A.A.
Lafontaine

Berthier Bédard,
C.d'A.Ass.
La Chaudière

Joan-Renée Bernard,
C.d'A.Ass.
Richelieu

Denis Bourgon,
C.d'A.Ass.
Laval

Gilles Brassard,
C.d'A.A.
Ville-Marie

Diane Dallaire,
C.d'A.A.
Abitibi-Témiscamingue

Jean Lavigne, C.d'A.A.
Rimouski

Claude Morin,
C.d'A.Ass.
St-Jean/Rive-Sud

David Morris,
C.d'A.Ass.
Bonaventure

Réal Paré, C.d'A.Ass.
Lévis.

Maryse Pelletier,
C.d'A.A., Estrie

Robert Poirier,
C.d'A.Ass.
Portneuf

Farid Rabbat,
C.d'A.Ass.
Concordia

André Roy, C.d'A.Ass.
Québec

Jean-Claude Leduc,
C.d'A.Ass.
Outaouais

Pierre Thivierge,
C.d'A.Ass.
Rivière-du-Loup

Édith Tremblay
Saguenay/Lac St-Jean

Michelle M. Tremblay,
C.d'A.A.
Charlevoix

Jacques Yelle, C.d'A.A.
Estrie-Sud

Liste des employés

Direction générale :

Maya Raic, *directrice générale et secrétaire*

Huguette Poitras,
secrétaire de direction

Admission et formation :

Denis Verrette, C.R.I.
coordonnateur à la formation

Line Rolland,
secrétaire

Communications et relations publiques :

Me Nathalie Roberge,
responsable

Sonia Gagnon,
secrétaire

Discipline :

Line Rolland,
secrétaire

Inspection professionnelle :

Carole Chauvin, B.Sc.,
C.d'A.Ass.
responsable

Services administratifs :

Jocelin Pilon,
responsable

Stéphanie Gagnon,
commis comptable

Johanne Geoffroy,
agent responsable du fichier informatique des sociétaires

Christiane Paré,
secrétaire de l'admission

André Phaneuf,
commis de bureau

Lise Tremblay,
réceptionniste

Surveillance :

Suzanne Dupuis,
C.d'A.Ass., C.R.M.
directrice

Marie Buchanan,
secrétaire

Luce Raymond,
secrétaire aux enquêtes

Rapport du président

par Paul-André Simard, C. d'A.Ass., président

En 1985, alors que j'assumais la présidence de l'Association des courtiers d'assurances de la province de Québec, les courtiers d'assurances réfléchissaient déjà à un nouvel encadrement de l'industrie. En 1989, après des mois de préparation et de tension, la Loi sur les intermédiaires de marché était adoptée. L'Association et les 5 200 courtiers qu'elle représente connaissaient alors un moment difficile. Cette année, les courtiers revivent une fois de plus, la même situation. C'est pourquoi, devant les nouveaux défis à relever, j'ai accepté avec plaisir de reprendre le collier pour défendre le principe de la responsabilisation du professionnel et assurer ainsi une meilleure protection du public. On parle souvent de ce principe de la responsabilisation qui n'est pas, croyez-moi, sans saveur ni couleur. Il est bien réel. Depuis 40 ans, à l'intérieur de cette profession, je le vois se développer pour devenir la pierre angulaire de la protection du public. Notre Association s'est toujours employée à diffuser ce message, à former nos courtiers et à discipliner ceux qui contrevenaient à l'éthique de la profession. Ce mandat n'a jamais été facile, mais je crois que nous l'avons mené à bien et que maintenant le public peut en tirer les bénéfices escomptés.

Je reprends aujourd'hui le bâton du pèlerin, pour cette fois expliquer au gouvernement que les courtiers sont fiers d'être des professionnels qui assurent au public - clients, la protection et l'aide nécessaires lors de sinistres afin qu'ils puissent passer à travers des moments pénibles. L'exemple du Saguenay/Lac St-Jean en illustre toute la portée. Cet exercice qui peut sembler facile pour certains n'est pas évident. Entre ce que l'on sait et ce que l'on croit savoir il y a tout un monde à traverser. Je me suis employé, depuis un an, à faire traverser cette passerelle souhaitant que tous acquièrent une vision nouvelle. Le résultat, nous allons le connaître prochainement avec le dépôt de la loi qui viendra réformer l'actuelle Loi sur les intermédiaires de marché.

Le débat politique qu'est devenue la révision de la Loi sur les intermédiaires de marché

Nous avons commencé l'année par la présentation de la position de l'Association en commission parlementaire sur le budget et l'administration. Outre notre organisme, une vingtaine de groupes ont fait valoir leur position sur ce que devrait comporter la réforme de la Loi sur les intermédiaires de marché. Sans reprendre l'argumentation de l'Association, puisqu'elle est connue de tous, j'aimerais parler des grandes étapes qui ont marqué cette année et qui sont le prélude du projet de loi dont le dépôt est attendu cet automne.

Disons d'abord qu'après le dépôt de notre mémoire, une petite révolution a eu cours dans les coutumes parlementaires. Je fais référence ici à la production du rapport de la commission acheminé au ministre responsable de la loi. Après l'audition de la position de tous les intervenants de l'industrie, le président de la commission parlementaire, M. Jacques Baril, député d'Arthabaska, a annoncé qu'il entendait procéder à une analyse exhaustive des propos tenus et acheminer au ministre des recommandations. Cette annonce, du président de la commission parlementaire, marquait une différence significative dans la façon de faire des députés et allait considérablement modifier son rôle pour en faire un législateur intimement lié au processus de rédaction d'une loi.

Peu avant que la commission ne dépose son rapport en décembre 1996, les courtiers aux quatre coins du Québec ont sensibilisé leurs députés. Ils ont sollicité des rencontres aux bureaux de comté de ces derniers pour faire connaître leur position et exposer l'importance que revêt la réforme pour l'industrie et la protection du public. Cette démarche demandait préparation et énergie et je tiens à remercier tous les courtiers qui ont participés à cette étape. Les députés, non-membres de la commission parlementaire qui étudiaient le projet de loi, se sont alors intéressés à la question et ont adressé plusieurs interrogations pertinentes à leurs collègues membres de la commission. Ceux-ci ont été à même de les informer des tenants et aboutissants de la réforme puisqu'ils étaient alors à produire leur rapport.

Nous attendions tous avec impatience le dépôt du rapport, puisqu'il constituait une synthèse de l'ensemble des positions qui avaient été présentée et la réflexion des députés sur ce que devrait être la réforme. Sans être identique à la position que nous avions rendue publique, les principes qui ont animé les onze (11) recommandations de la commission, étaient semblables aux nôtres. Nous nous sommes sentis rassurés devant l'expression d'une volonté de changer les choses pour le mieux. De plus, l'adoption unanime de ce rapport ajoutait non seulement un élément nouveau dans l'histoire de notre démocratie mais le rendait incontournable. Nous comprenions alors que les députés libéraux comme les députés péquistes affichaient la même position concernant la révision de notre loi. Le processus démocratique étant consacré, l'Association décidait d'appuyer le rapport de cette commission communément appelé le rapport Baril, du nom du président de la commission.

Après une période des fêtes plutôt mouvementée, de nouveaux échanges ont eu lieu sur la place publique de la part de joueurs qui n'appréciaient pas l'évolution du dossier. Dans un souci de collaboration, nous avons déployé tous les efforts pour tenter d'en arriver à une solution concertée et ainsi présenter au ministre une voie de solution qui pourrait rejoindre les préoccupations de tous. C'est dans cet esprit que nous avons d'abord travaillé avec nos partenaires naturels que sont le Regroupement des cabinets de courtage d'assurance du Québec (RCCAQ), l'Association des intermédiaires en assurance de personnes du Québec (AIAPQ), et bien évidemment le Bureau d'assurance du Canada (BAC). Lors des réunions de travail qui avaient déjà eu cours depuis l'automne 1996 avec le RCCAQ et l'AIAPQ et avec l'ajout d'un nouveau partenaire, le BAC, nous avons adopté les principes suivants : 1) les mêmes règles du jeu pour tous; 2) l'organisme d'encadrement unique, à mode électif, d'inspiration professionnelle et dont l'autoréglementation, l'autogestion et l'autodiscipline sont les principes directeurs ; 3) la nécessaire certification de toutes personnes conseillant et/ou distribuant des produits d'assurances et 4) l'interdiction de la vente de produits d'assurances par des institutions de dépôt, sauf à des conditions précises soit par une filiale dédiée sans transmission des renseignements personnels et sans double emploi.

Ce groupe de partenaires, communément appelé le groupe des quatre, a passé en revue les onze (11) recommandations du rapport Baril à la lumière des revendications des autres joueurs de l'industrie afin de voir comment tout le monde trouverait un dénominateur commun à partir des recommandations de la commission dont les membres sont élus démocratiquement, exercice qui nous apparaissait crucial dans la poursuite d'une réforme établissant des règles du jeu pour tous. J'ai également rencontré durant cette même période, soit au printemps 1997, un autre joueur important dans ce dossier, le Mouvement Desjardins.

Afin de rencontrer l'une des demandes du ministre (rencontre de janvier 1997) et d'établir un consensus dans l'industrie je suis allé voir le Mouvement Desjardins pour tenter, à partir du consensus dégagé dans le groupe des quatre, de trouver des pistes de solutions quant à un éventuel consensus. Le 12 juin 1997, lors d'une nouvelle rencontre avec le ministre, j'ai dû présenter un constat d'échec. Le consensus existait bel et bien entre les intermédiaires et les compagnies d'assurances à courtiers dans le domaine du dommages, mais aucune entente n'était possible avec le Mouvement Desjardins. Le ministre nous a fait part de son intention de réfléchir à ce dossier durant la période estivale et de proposer le fruit de ses réflexions sous la forme d'un projet de loi à l'automne 1997. Nous sommes maintenant rendus à cette étape et vous conviendrez, tout comme moi, qu'il reste encore beaucoup à faire et que l'automne s'annonce chaud.

Je souhaite que le ministre tienne compte de nos recommandations d'autant plus qu'elles s'appuient sur le renforcement de la responsabilisation du professionnel, ce qui entraîne une imputabilité plus grande. De plus, nos recommandations préconisent une simplification des structures d'encadrement afin de mieux servir le public, un encadrement équilibré pour tous les joueurs et une protection accrue pour le consommateur.

Après cette mise à jour de l'évolution de la réforme de la Loi sur les intermédiaires de marché, j'aimerais maintenant vous entretenir des autres dossiers qui ont également marqué cette année 1996-1997. Je remercie l'équipe qui m'entoure au comité exécutif laquelle a démontré son acharnement, son originalité et son dévouement à la mission de l'organisation. Faire beaucoup avec peu semble être le principe directeur qui a animé l'équipe et je dois le dire, il s'agit d'un succès.

L'efficacité de notre plan directeur

Inspection professionnelle

Soulignons d'abord que le programme d'inspection professionnelle a été révisé afin d'y ajouter l'inspection professionnelle régionale. Ce modèle nous permet de rejoindre beaucoup plus de courtiers et ainsi faire profiter à un plus grand nombre des bénéfices d'une inspection.

Surveillance

Du côté de la surveillance, nous avons rattrapé tous les dossiers qui souffraient de retards grâce au comité qui a redoublé d'ardeur malgré des dossiers de plus en plus complexes. Le traitement des dossiers est maintenant plus rapide sans que ne soit sacrifié la nécessaire analyse en profondeur de ceux-ci, et ce, tout en assumant pleinement les plaintes qui proviennent du public.

Discipline

Le comité de discipline a lui aussi maintenu un rythme accéléré évitant les pertes de temps parfois frustrantes pour le consommateur. À cet égard, le gouvernement

adoptait au printemps dernier une législation permettant le droit d'appel des décisions du comité de discipline auprès du tribunal des professions. Ces nouvelles dispositions entreront normalement en vigueur le 1er décembre prochain. Elles auront notamment pour avantage d'éviter de devoir recommencer l'audition disciplinaire devant le tribunal des professions et ainsi diminuer les coûts qui y sont reliés.

Formation

En matière de formation, un programme de formation sur mesure pour les entreprises a vu le jour afin de poursuivre notre travail de sensibilisation et d'éducation de nos membres pour mieux servir le public. Ce nouveau moyen de rejoindre nos sociétaires connaît un engouement particulier. Nous avons déjà des signes avant-coureurs d'un succès dont on mesurera toute l'ampleur l'année prochaine.

Formulaire de consentement

D'autres dossiers récurrents nous ont également préoccupés tout au cours de l'année. Il s'agit du dossier du formulaire de consentement dans lequel semble poindre à l'horizon une entente entre les compagnies d'assurances et les courtiers quant à son contenu. Cette entente simplifierait passablement le travail des membres grâce à un formulaire uniformisé que le public doit signer pour consentir à l'utilisation de renseignements le concernant.

Garantie de remplacement

Un dossier toujours d'actualité est celui de la garantie de remplacement (valeur à neuf offerte par les concessionnaires automobiles). Nous transmettons toujours aux autorités gouvernementales les cas qui nous sont signalés. Nous souhaitons que les décideurs en place puissent éventuellement trancher sur cette question qui nous semble relever plutôt du domaine de l'assurance que du domaine de la garantie contractuelle.

Tournée régionale

Cette année, à cause de l'imminence d'un dépôt de projet de loi révisant la Loi sur les intermédiaires de marché, la tournée régionale a pris une toute autre saveur. En effet, les courtiers passablement préoccupés par la réforme en ont fait le principal objet de nos discussions. J'ai pu mettre à profit bien des éléments d'information et de réflexion qui m'ont été fournis par les commentaires des courtiers. Je suis très heureux de l'accueil que j'ai reçu et de l'appui manifesté par tous dans le dossier de la révision de la loi. Cet appui m'a fait chaud au cœur et m'a donné le vent dans les voiles pour passer au travers des différentes étapes qui n'ont pas toutes connu les succès escomptés. Fort de la détermination des courtiers en régions, je n'ai pu que remettre l'épaule à la roue et défendre la position que l'Association s'est donnée lors de l'Assemblée générale de ses membres.

Communications

Tous les dossiers précités nécessitaient que l'on diffuse les messages appropriés au bon moment. Le défi était de taille cette année mais fut relevé avec constance. Que ce soit par le biais des médias nationaux ou régionaux, par le biais de notre Sociétaire, qui a fait peau neuve, ou par notre collaboration avec d'autres organismes, l'Association a su se rendre visible et se faire entendre.

Ordre du Sagittaire

L'Association a plus de quatre-vingt (80) ans d'histoire mais il arrive à l'occasion que nous ayons à souligner la contribution exceptionnelle d'un de nos membres à son développement et au développement du professionnalisme des courtiers. Cette année, j'ai décidé de décerner l'Ordre du Sagittaire, à un ancien président qui a marqué notre Association et qui a aussi contribué de façon exceptionnelle au développement de la profession en présidant la formation d'un des groupes les plus importants du courtage d'assurances de dommages. Le récipiendaire, M. Guy Lesage, a fait l'unanimité au sein du comité exécutif et du conseil d'administration. Cet honneur constitue une infime reconnaissance de la part de l'ensemble des courtiers pour sa contribution et son soutien. J'aimerais ajouter à cet hommage, qui s'adresse à un bon ami, mon profond respect pour le travail accompli et pour un dévouement incalculable.

En terminant

Cette année a été marquée par la concertation et par des liens tissés serrés avec nos partenaires et plus particulièrement avec le Regroupement des cabinets de courtage d'assurance du Québec. L'année dernière, le président parlait de confiance en ses successeurs pour mener le bateau à bon port. Je pourrais dire qu'avec son aide et celui de l'ensemble des membres du comité exécutif, j'aurai contribué à maintenir le cap dans la bonne direction et peut-être même à lui avoir fait prendre quelques raccourcis.

J'aimerais souligner, en cette année exceptionnelle, mes rapports particuliers avec le Regroupement des cabinets de courtage d'assurance du Québec pour toute l'ouverture démontrée par les autorités et pour les liens d'amitié qui nous unissent. Quant aux autres partenaires de l'industrie, l'Association des intermédiaires en assurance de personnes du Québec et le Bureau d'assurance du Canada, j'ai grandement apprécié la justesse de leurs propos et nos rapports fondés sur la franchise et l'honnêteté, ce qui a permis à nos échanges d'être des plus fructueux.

Quant à mes collègues du comité exécutif, j'ai pu compter sur eux en toutes circonstances et ceci n'a pas de prix. Malgré les hauts et les bas, ils étaient toujours là pour m'épauler et je les en remercie grandement car sans eux pour m'alimenter et m'encourager, je n'aurais pu mener à bien mes dossiers.

En terminant, j'aimerais souligner l'apport des membres du conseil d'administration qui m'ont soutenu tout au long de mon mandat et de la permanence de l'Association sans laquelle, ma foi, je n'aurais pu rebondir comme je l'aurais souhaité.

Rapport du président du conseil d'administration

par Serge Lyras, C.d'A.A., F.I.A.C., président du conseil d'administration

Normalement, le rapport du président du conseil d'administration de l'Association se résume à traiter du suivi que l'Association a fait des résolutions qui ont été présentées à l'Assemblée générale qui clôturait l'année précédente. Cette année, il n'y a pas de résolutions qui ont été présentées lors de la 83ième Assemblée générale annuelle mais j'aimerais profiter de cette occasion pour vous faire un rapport de l'ensemble de mon mandat à titre de président du conseil d'administration de notre Association. Au-delà des cinq réunions que le conseil d'administration a tenues cette année, dont vous trouverez le compte rendu de ces principales activités dans ce rapport annuel, j'ai particulièrement concentré mes efforts, de concert avec le président de l'Association, sur la révision de la Loi sur les intermédiaires de marché. Sans entrer dans le détail de toutes les actions que l'Association a entreprises concernant ce dossier, puisque je laisse le soin au président de vous en faire état, j'aimerais traiter du travail du comité de réflexion que j'ai présidé dans ce dossier majeur pour l'avenir du courtage et une meilleure protection du public.

En effet, nous avons cru bon créer ce comité de réflexion qui s'est réuni à plusieurs reprises et est composé, entre autres, de plusieurs membres du comité exécutif, afin d'alimenter l'argumentaire des autorités de l'Association en plus de réfléchir à des solutions concertées qui rencontrent les objectifs recherchés par toute l'industrie et le public. Dieu sait que nous nous sommes penchés sur de nombreuses alternatives ainsi que sur des solutions originales pour rejoindre à la fois les préoccupations du gouvernement, de l'industrie et des intermédiaires, et ce, pour une meilleure protection du public. Cette démarche ne s'est pas faite à la légère. Nous avons largement consulté et examiné les modèles d'encadrement et de législation au Canada et à travers le monde, ce qui nous a permis d'avancer dans notre réflexion et notre positionnement. Nous ne tenions pas à réinventer la roue. Il nous importait que la législation qui allait encadrer l'ensemble de l'industrie de l'assurance soit moderne, efficace et cela sans remettre en question les façons de faire déjà existantes et sans mettre en péril la protection du public.

En gardant en tête ce qui peut se faire à travers le monde, nous nous sommes particulièrement penchés sur les façons de faire à travers le Canada. Nous avons pu constater que l'Alberta emboîtait le pas au Québec avec une législation toute récente, laquelle accorde un pouvoir d'autoréglementation réel. En effet, les membres du conseil d'administration de l'organisme d'encadrement sont maintenant des membres élus. Sur d'autres aspects, nos recherches nous ont permis de conclure qu'il importait pour une meilleure gestion et un meilleur contact avec le milieu, de distinguer au niveau réglementaire les différents secteurs qui composent notre industrie En effet, on nous conseille de ne pas mêler le "secteur vie" et le "secteur dommages" pas plus que celui des valeurs mobilières ou d'autres secteurs composant les services financiers. Quant à la distribution des produits financiers par et dans des institutions de dépôt, toutes les législations à travers le Canada indiquent l'interdiction faite aux "Credit Unions" de vendre des produits d'assurances, sauf en Colombie-Britannique où l'utilisation de locaux séparés est obligatoire pour la vente de tels produits.

Chez nous, cette étape sera franchie avec le dépôt d'un projet de loi que le ministre entend rendre public dès cet automne. Nous souhaitons, à cet égard, qu'il tienne compte des tendances actuelles qui prévalent à travers le Canada et qu'il interdise la vente de produits d'assurances par et dans les institutions de dépôt, évitant ainsi la transmission de renseignements personnels sans le consentement du client. Le gouvernement fédéral a déjà indiqué, par la voix de son ministre des Finances, lors du dernier budget, qu'il n'avait pas l'intention d'accorder ce droit aux institutions de dépôt. C'est maintenant au gouvernement du Québec d'indiquer sa vision en matière de distribution des produits financiers, vision qui orientera les travaux du gouvernement fédéral sur l'avenir des services financiers au Canada.

Je sais que le gouvernement a une préoccupation concernant la globalisation des marchés mais je souhaite également qu'il tienne compte des réalités de notre industrie et des 1 700 PME qui composent le courtage d'assurances de dommages au Québec. La mondialisation et la globalisation sont des mots à la mode mais leur consécration ne doit pas annihiler les efforts déjà entrepris depuis de nombreuses années par les entrepreneurs du Québec pour faire de notre économie une économie viable et en pleine croissance.

L'automne 1997 sera marqué par des changements majeurs pour notre industrie et je souhaite que nos représentations, nos réflexions et nos efforts n'aient pas été vains et que nous sortions tous gagnants de cette réforme. J'en profite pour remercier les membres du comité de réflexion ainsi que tous ceux et celles qui nous ont amenés à raffiner notre pensée et nos arguments afin d'assurer le développement d'une industrie forte et saine dans le respect du consommateur sans lequel nous ne pourrions être.

Rapport de la direction générale

par Maya Raic, directrice générale et secrétaire

Vers un plus grand partenariat

Il y a maintenant deux ans, depuis juin, que j'ai l'immense plaisir de diriger les effectifs de l'Association des courtiers d'assurances de la province de Québec. L'enthousiasme et les défis que nous évoquions dans le dernier rapport annuel n'ont pas été ni inutiles ni mal fondés puisqu'ils se sont traduits par des efforts accrus des membres de la permanence pour atteindre les objectifs fixés dans notre plan directeur. J'énonçais alors, entre autres, notre partenariat avec l'Association des intermédiaires en assurance de personnes du Québec, avec laquelle nous avons décidé d'une aventure commune, soit celle du partage de nos locaux et de nos expertises pour un meilleur service et une protection accrue du public. Après cette première année de coexistence, je ne peux que féliciter cette initiative des autorités et inviter tous les organismes du milieu qui partagent notre mission à explorer cette voie de gestion qui permet de recentrer le plus possible nos budgets vers la protection du public plutôt que vers l'administration de nos affaires. Ce passage, qui ne s'est pas fait sans quelques ajustements, est révélateur de la volonté des intermédiaires et des membres de la permanence de faire de cette collaboration un véritable succès. Par ailleurs, parmi les nombreux changements administratifs qui ont eu cours durant l'année, l'arrivée du Guichet Unique des sociétaires a permis, depuis avril dernier, de cotiser mensuellement ces derniers selon la lettre de l'alphabet qui correspond à leur sociétariat. Ce système informatique plus performant et le cheminement vers un partage des tâches entre le personnel des deux associations pour le fonctionnement du Guichet, constituent des pas importants en termes administratifs. Merci aux membres de la permanence qui ont grandement participés à ces changements.

Pour une meilleure circulation d'information

Notre souci constant pour la circulation de l'information et pour une gestion participative demeure inchangé et se traduit chez les directeurs par une connaissance plus étendue de chacun des services de l'Association et vers une gestion plus horizontale de leurs dossiers. L'expérience étant un atout pour tout gestionnaire, les directeurs de l'Association sont maintenant mieux outillés pour supporter le travail des différents comités et des membres du comité exécutif et du conseil d'administration. Ce fut aussi une année d'expérience de plus pour l'ensemble des employés de l'organisation qui ont dû s'harmoniser aux changements qu'impliquaient le partage des locaux avec l'AIAPQ et l'évolution du dossier de la révision de la Loi sur les intermédiaires de marché. Malgré l'incertitude que peut provoquer ce dossier, je dois souligner le professionnalisme des employés de l'Association qui travaillent avec acharnement à la réussite de leurs projets en maintenant bien haut les standards de qualité qu'ils se sont donnés.

De nouvelles recrues font également partie de cette génération de travailleurs impliqués et loyaux. Il s'agit de la nouvelle responsable aux communications et relations publiques, Mme Nathalie Roberge, de la nouvelle directrice de surveillance, Mme Suzanne Dupuis et de la nouvelle responsable de l'inspection professionnelle préventive, Mme Carole Chauvin, qui ont toutes trois démontré leurs capacités à s'intégrer rapidement dans une organisation en pleine évolution tout en ajoutant un souffle nouveau à chacun de ces services.

Au cours de la dernière année, Le Sociétaire a fait peau neuve. Sa nouvelle image et les stratégies d'implication de nos partenaires ont permis au service des communications ainsi qu'au service de formation de générer de nouveaux revenus pour l'Association et ainsi d'éviter l'augmentation des cotisations de nos sociétaires.

Du côté de l'inspection professionnelle, un nouveau mode d'inspection professionnelle régionale s'est ajouté à l'inspection préventive traditionnelle permettant ainsi à nos sociétaires de profiter en plus grand nombre des conseils et du support de l'inspection professionnelle préventive.

En matière de surveillance, malgré des dossiers de plus en plus complexes, le service a su maintenir le cap et n'affiche aucun retard dans le traitement des dossiers d'enquêtes et des dossiers conciliables.

Un projet a vu le jour du côté de la formation et semble avoir définitivement pris son envol. Il s'agit de la formation en entreprise. De plus en plus populaire, ce programme rejoint la préoccupation des cabinets de courtage en matière de service à la clientèle tout en s'adaptant à leur culture et besoins propres.

Quant à l'administration générale du bureau, je dois souligner que malgré l'énergie consacrée à la gestion du Guichet Unique, des démarches continues ont été menées pour gérer plus efficacement, et ce, en tenant compte des contraintes budgétaires avec lesquelles l'Association doit composer depuis nombre d'années.

Faire plus avec moins

Faire plus avec moins était le "modus operandi" adopté par l'Association en 1995-1996. Ce mode d'action demeure d'actualité en 1996-1997. En effet, trois nouveaux comités concernant la révision de la Loi sur les intermédiaires de marché ont été créés, à la demande des dirigeants, afin d'appuyer ces derniers dans leurs tâches particulières, occasionnant ainsi une charge supplémentaire de travail pour les membres de la permanence.

La recherche de liens stratégiques avec nos partenaires et l'élargissement de notre vision quant aux façons de faire pour encadrer la profession et améliorer la protection du public, nous ont amenés à participer à des rencontres statutaires entre directeurs généraux d'organismes de réglementation au Québec comme dans le reste du Canada. Ces échanges d'informations ont enrichi nos connaissances et nos pratiques de gestion et nous ont permis de discuter des principes qui pourraient être universellement reconnus à travers le Canada. De plus, des liens étroits avec les associations de consommateurs et d'autres ordres professionnels nous ont fourni un éclairage nouveau quant à notre mandat, tout en permettant à nos partenaires d'être plus au courant des activités de l'Association.

Tout comme l'année dernière, le dossier de la révision de la loi a comporté beaucoup d'heures de travail. Forte de sa conviction que la protection du public passe par le renforcement du professionnalisme des intermédiaires, l'Association s'est employée à tenter de convaincre les autorités gouvernementales de cet important principe sur lequel est fondé le système professionnel québécois. Nous serons à même de constater le résultat de nos efforts à l'automne 1997 puisque le gouvernement entend déposer son projet de loi à cette période. Un pas dans la bonne direction a déjà été franchi avec l'entrée en vigueur de la Loi sur la justice administrative et de sa loi d'application, puisque comme prévu en décembre prochain, les appels des décisions du comité de discipline seront entendus par le Tribunal des professions, comme dans les ordres professionnels. Cette décision du gouvernement permettra d'éviter des procédures juridiques longues et coûteuses pour l'Association et le plaignant tout en permettant des décisions rapides et riches d'une expérience incontestée du tribunal en matière de droit disciplinaire.

L'année à venir, quant à elle, devrait demeurer gravée dans notre mémoire à la suite du dépôt et de l'adoption possible d'un projet de loi visant, entre autres, l'encadrement des intermédiaires. Bien des changements sont à prévoir. Non seulement pour l'Association, mais également pour la permanence puisqu'encore une fois l'ordre établi sera modifié. Je fais confiance aux qualités exceptionnelles et aux capacités de faire face aux changements des membres de la permanence qui y verront, encore une fois, un défi à leur mesure.

Merci à tous...

Je ne pourrais terminer ce rapport sans souligner le passage à la présidence de M. Paul-André Simard. Cet homme énergique et attachant, dont les qualités de communicateur sont connus de tous, m'a beaucoup touchée. Je ne peux passer sous silence la contribution de M. Serge Lyras qui a tout particulièrement constitué, avec le président de l'Association, un puissant tandem. Tous deux ont présidé aux destinées du dossier de la révision de la loi avec suffisamment de brio pour que dorénavant l'Association soit devenue incontournable. Quant aux membres du comité exécutif, j'en tire des leçons de vie et des rapports étroits qui nous ont permis d'échanger avec franchise et ouverture lors des séances du comité exécutif.

J'aimerais également souligner le passage de Mme Manon Murphy, première vice-présidente à l'Association, qui a décidé de quitter ses fonctions. Femme déterminée, travaillante et disponible, elle fut pour moi une personne solide sur laquelle tous pouvaient s'appuyer.

Quant aux membres du conseil d'administration, j'ai pu apprécier l'éclairage et le réalisme avec lesquels ils ont participés aux décisions, sans quoi l'Association n'aurait pu opérer.

Et puis, il y a les membres de la permanence qui dans un contexte difficile font toujours preuve d'une loyauté indéfectible et de qualités professionnelles exceptionnelles. Sans eux, l'Association ne pourrait réaliser son mandat de protection du public. Je les en remercie.

Rapport des activités de l'Association

1. Activités du conseil d'administration et du comité exécutif de l'Association

Les membres du conseil d'administration comme ceux du comité exécutif reçoivent, dix jours à l'avance, et ce, avant la tenue de leurs séances de travail, des documents préparatoires à celles-ci qui se composent entre autres des rapports des différents comités de l'Association. De plus, les membres du conseil d'administration ont copie, de façon statutaire, de tous les procès-verbaux du comité exécutif. Les autorités de l'Association reçoivent aussi un rapport d'étape régulier du plan directeur, un état de progression des dossiers ainsi qu'un rapport concernant l'évolution du budget. À cet égard, les autorités adoptent en début de chaque année financière le plan directeur ainsi que le plan d'actions de l'Association, les prévisions budgétaires, la révision semi-annuelle en cours d'année ainsi que les prévisions de fin d'année financière et les états financiers vérifiés.

Un manuel de l'administrateur est également distribué en début d'année et une conférence est organisée concernant les devoirs et obligations des administrateurs de l'Association.

Afin d'assurer une gestion efficace et un contrôle adéquat des activités de l'Association, il importe de préciser que les membres du comité exécutif agissent également comme présidents de divers comités de l'Association. Évidemment, les présidences des comités de surveillance et de discipline ne sont pas assumées par des membres du comité exécutif.

2. Activités du comité exécutif de l'Association

Au cours de l'année 1996-1997, le comité exécutif a tenu onze (11) réunions régulières et une (1) réunion spéciale. Voici les principales résolutions adoptées et/ou recommandées au conseil d'administration et les dossiers majeurs traités par le comité exécutif.

- Adoption de résolutions modifiant le Règlement de Régie interne de l'Association:

Concernant les dossiers d'arrérages de cotisation des membres: Adoption de résolutions modifiant les procédures administratives de l'Association. Les résolutions viennent annuler les décisions prises antérieurement par l'Association et visent l'harmonisation des procédures et pratiques administratives de l'Association avec les autres organismes de réglementation des intermédiaires de marché. Les sociétaires n'ont donc plus d'arrérages de cotisation à payer lors de leur réintégration au sein de l'Association. Des modalités spécifiques sont prévues pour les sociétaires qui ont été suspendus. •

Concernant le sociétariat: Adoption de résolutions visant à alléger les procédures d'admission des personnes physiques et morales à l'Association. •

Concernant la cotisation: Adoption d'une résolution augmentant la cotisation annuelle exigible pour un cabinet ainsi qu'une modification des dates d'exigibilité de la cotisation pour les personnes morales et physiques (base mensuelle plutôt qu'annuelle). •

Concernant la déontologie: Adoption d'une résolution régissant les communications avec le plaignant. •

Concernant les séances du conseil et des comités de l'Association: Adoption d'une résolution permettant aux membres de ces comités de se réunir à l'aide de divers moyens de communication. •

Concernant le comité de surveillance: Prévoir la nomination d'un président substitut et faciliter les procédures d'enquêtes du comité. •

Concernant les dirigeants de l'Association: Adopter une résolution clarifiant les ambiguïtés des rôles et des pouvoirs de délégation des uns et des autres. •

- Adoption du plan directeur et du plan d'actions 1996-1997 de l'Association des courtiers d'assurances de la province de Québec. •

- Adoption d'une résolution concernant les prévisions budgétaires 1996-1997 de l'Association des courtiers d'assurances de la province de Québec. •

- Adoption d'une résolution proposant au gouvernement une modification au programme d'inspection professionnelle qui introduit les inspections régionales. L'introduction de ce nouveau mode d'inspection permet à un plus grand nombre de sociétaires de profiter du support de l'inspection préventive. •

- Adoption de résolutions prévoyant le remplacement de Mmes France Lafortune et Micheline Labelle, ainsi que de M. Guy Leroux au comité de surveillance en nommant Mme Claudette Plourde, M. Serge Joncas et M.Claude Desmarais pour combler les postes des membres démissionnaires. •

- Adoption d'une résolution créant le comité du "conseiller attitré" dont le mandat est d'analyser les modes de distribution sans intermédiaires ou avec intermédiaires sans certification ainsi que l'incidence de ces modes sur la protection du public.

- Adoption d'une résolution nommant M. Pierre Vézina en remplacement de M. Claude Brosseau démissionnaire au comité de l'inspection professionnelle. *

- Adoption d'une résolution nommant M. Claude Brosseau comme membre du comité exécutif et président du comité de l'admission et de la formation en remplacement de M. Gilles Felton. *

- Concernant la présence de représentants de l'ACAPQ au Conseil des assurances de dommages: Adoption d'une résolution avisant le gouvernement que l'Association des courtiers d'assurances de la province de Québec ne sera plus représentée au conseil d'administration du Conseil des assurances de dommages. Cette décision fait suite à la démission de la représentante de l'Association, Mme Marie-Claude Thibodeau, ainsi qu'aux nombreux problèmes de légitimité des actions du Conseil des assurances de dommages à l'égard de la révision de la Loi sur les intermédiaires de marché. *

- Concernant l'encadrement et la révision de la Loi sur les intermédiaires de marché: Adoption d'une résolution créant deux comités; un de réflexion et l'autre de stratégie concernant la révision de la Loi sur les intermédiaires de marché. Ces deux comités ont pour mandat d'examiner les avenues de solutions potentielles pour favoriser le rehaussement du professionnalisme des intermédiaires dans le cadre de la révision de la Loi sur les intermédiaires de marché ainsi que les moyens à mettre en place pour sensibiliser les autorités à ce principe d'importance pour la protection du public.

- Adoption d'une résolution permettant aux autorités de l'Association de disposer d'une partie du fonds de réserve pour faire valoir le point de vue de l'Association auprès des autorités gouvernementales pour les fins de la révision de la loi. *

- Concernant la gestion des affaires de l'Association: Adoption d'une résolution concernant l'administration du Guichet Unique. Les membres du comité assurent le suivi des affaires du Guichet Unique ainsi que de l'introduction harmonieuse du système informatique favorisant son implantation. *

3. Informations concernant divers dossiers de l'Association

Traitement du statut de certains cabinets de courtage à la suite de diverses acquisitions. *

Sensibilisation de l'Association des consommateurs du Québec sur le mode de fonctionnement de l'ACAPQ ainsi que des recours des consommateurs dans le domaine de l'assurance de dommages. Cette démarche se fait dans le cadre d'un comité de travail multipartite mis en place à l'Association des consommateurs concernant le traitement et la satisfaction des consommateurs à l'endroit de leurs dossiers d'assurances. *

Traitement du dossier des consultants en gestion d'assurances. Les autorités de l'Association conviennent de la nécessité de définir plus clairement le rôle du courtier d'assurances afin d'inclure la notion de conseil dans la loi.

Suivi de dossiers de plaintes au comité de discipline mettant en lumière la complexité des dossiers traités par ce dernier. De plus, le comité exécutif a été saisi d'un rapport faisant état des types de plaintes et des difficultés qu'elles génèrent en matière d'enquêtes.

Analyse de la réforme proposée par l'Office des professions concernant le professionnel de l'an 2000. Renforcement de la responsabilisation et du professionnalisme du professionnel comme pierre angulaire de la protection du public. *

Analyse des discussions et thèmes qui ont cours lors des réunions des directeurs généraux des organismes de réglementation à travers le Canada (CISRO) et examen de l'évolution de l'encadrement des intermédiaires de marché à travers le Canada. *

Suivi des dossiers des assurés en provenance de quartiers où une problématique se pose en matière d'assurance-habitation (cas des quartiers centraux).

Suivi du dossier du formulaire de consentement permettant aux courtiers d'être mandataires de leurs clients tout en respectant la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé.

Suivi du dossier "garantie prolongée (valeur à neuf offerte par les concessionnaires automobiles)" et inci-

dence de la vente de ce produit sur la protection du consommateur et représentation auprès des autorités gouvernementales. *

Analyse de la Loi sur la justice administrative et de la loi d'application de celle-ci concernant le droit d'appel des décisions du comité de discipline de l'Association des courtiers d'assurances de la province de Québec. C'est en janvier 1998 que le Tribunal des professions débutera les auditions en appel ce qui évitera un procès de novo ainsi que des coûts excessifs pour les plaignants. *

4. Activités du conseil d'administration de l'Association

Au cours de l'année 1996-1997 le conseil d'administration a tenu quatre (4) réunions régulières et une (1) réunion extraordinaire. Voici les principales résolutions et dossiers majeurs traités uniquement par le conseil d'administration:

Adoption de résolutions nommant les présidents et membres des comités de surveillance, de l'admission et de la formation, des communications et relations publiques et de l'inspection professionnelle. Également nomination des membres du comité de discipline et adoption d'une résolution formant le comité exécutif de l'Association.

Adoption d'une résolution identifiant le récipiendaire de l'Ordre du Sagittaire: M. Jean W. Barry.

Concernant la révision de la Loi sur les intermédiaires de marché: Adoption d'une résolution ratifiant les principes ainsi que les propositions dans les grandes lignes énoncées dans le rapport de la commission parlementaire sur les institutions financières communément appelé le rapport Baril.

Adoption d'une résolution demandant aux dirigeants de l'Association d'examiner la possibilité que l'ACAPQ devienne un ordre professionnel en tenant compte des caractéristiques propres à la profession de courtier d'assurances.

Adoption d'une résolution eu égard à la formation d'un sous-comité portant sur la garantie de valeur à neuf et relevant du comité des communications et des relations publiques.

Concernant l'inspection et la déontologie: Analyse des rapports annuels des comités de surveillance, de discipline et de l'inspection professionnelle.

Concernant les dossiers d'enquêtes: Examen du rapport final d'enquêtes de l'IGIF concernant la compagnie Transdata.

*Résolution(s) et/ou position(s) adoptées et étude(s) de dossiers adressées au conseil d'administration de l'Association des courtiers d'assurances de la province de Québec.

Rapport du comité de surveillance

par Réal Villeneuve, C.d'A.A., président du comité

L'objectif premier du comité et du service de surveillance est de protéger le consommateur par le maintien de la discipline de ses sociétaires. Pour ce faire, les bénévoles et le personnel du service s'acquittent de leur mandat d'enquête avec diligence et de façon équitable pour toutes les parties.

Cette année, tant le service que le comité de surveillance ont connu certains bouleversements. En effet, Mme Margot Lestrade a dû quitter pour des raisons de santé. Le dévouement, la diplomatie et la compréhension de Mmes Luce Raymond et Marie Buchanan, membres du service, ont favorisé l'intégration de la nouvelle directrice du service, Mme Suzanne Dupuis. Par ailleurs, nous avons aussi vécu le départ de deux membres du comité de surveillance qui ont dû démissionner pour des raisons de santé et voilà qu'un troisième nous quitte pour poursuivre une opportunité de carrière. Malgré ces changements, les bénévoles et les membres de la permanence se sont dévoués et ont continué à remplir leur mission avec efficience.

Mes remerciements les plus sincères aux membres actuels et démissionnaires qui ont consacré un nombre incalculable d'heures au sein du comité: Mmes Micheline Labelle, France Lafortune, Claudette Plourde, MM. Daniel Demers, Claude Desmarais, Serge E. Joncas, Guy Leroux et René Viens sans lesquels, je ne pourrais accomplir ma tâche.

Pour mieux récapituler le chemin parcouru par le comité de surveillance au cours du présent exercice, le rapport présentera six volets.

Les données statistiques fournies pour la période 1996-1997 sont également mises en comparaison avec celles des exercices antérieurs. Les chiffres remontent à 1991, à l'exception de la conciliation, le service ayant été institué en 1995.

1. Comité de surveillance

Le comité de surveillance a tenu six (6) réunions pendant lesquelles cent treize (113) dossiers ont été étudiés. Vous référer au tableau 1 à la page 21.

Des soixante (60) dossiers pour lesquels le comité de surveillance a décidé d'assumer la conduite d'une plainte formelle devant le comité de discipline, quarante (40) plaintes ont été déposées auprès du secrétaire du comité de discipline. Par ailleurs, un total de cinquante-six (56) plaintes formelles ont été inscrites au rôle du comité de discipline durant l'exercice 1996-1997. Ces seize (16) plaintes additionnelles proviennent des dossiers étudiés par le comité de surveillance durant la période 1995-1996.

Quarante-six (46) courtiers sont visés par ces cinquante-six (56) plaintes et six (6) de ces quarante-six (46) courtiers font l'objet de deux (2) plaintes disciplinaires.

Il est important toutefois de vous préciser que si plusieurs dossiers concernent le même courtier, la directrice du service et le procureur du comité de surveillance peuvent décider, lors de la rédaction de la plainte disciplinaire, de regrouper ces dossiers pour ne présenter qu'une seule plainte formelle.

2. Dossiers d'enquête de surveillance

Avant de présenter un dossier au comité de surveillance pour étude, un travail énorme est effectué au niveau du service. En effet, plus de quatre mille (4 000) communications téléphoniques ont été reçues et/ou effectuées par le personnel du service de la surveillance, dont plus de la moitié se rapportaient aux dossiers d'enquête ou de conciliation. Vous référer au tableau 2 « Statistiques/Grille téléphonique » pour plus de détails. Par ailleurs, environ cinq mille (5 000) écrits sont produits par notre service annuellement. Il faut spécifier que nos enquêtes sont effectuées en majorité par écrit. « Les paroles s'envolent et les écrits restent ».

Tout comme les courtiers qui ont eu à oeuvrer tout au long de l'année dans un marché difficile, le service a dû composer avec de nouvelles difficultés. En effet, à deux (2) reprises cette année, le comité a dû mandater le service pour enquêter sur des circonstances inhabituelles. De plus, les causes étant plus complexes, les frais d'enquête et de poursuite ont été de ce fait plus élevés.

Les plaignants sont en très grande majorité des consommateurs. Toutefois, il arrive que des organismes nous rapportent des faits donnant naissance à une enquête. La mobilité des courtiers crée également, à l'occasion, des situations de conflit. Elles dégénèrent parfois à un point tel que le service de la surveillance doit intervenir pour éviter que le public ne soit pénalisé. Nous vous référons au tableau 3 qui fait état de la provenance des plaintes, pour la période du 1er avril 1994 au 31 août 1997.

Entre le 1er septembre 1996 et le 31 août 1997, le service de la surveillance a reçu cent vingt-huit (128) plaintes. De ce nombre, quarante-neuf (49) ont été traitées en conciliation et soixante-dix-neuf (79) en enquête de surveillance. Les soixante-dix-neuf (79) enquêtes de surveillance visaient soixante-dix-sept (77) courtiers et ont nécessité l'ouverture de cent dix-huit (118) dossiers.

Nous vous référons au tableau 4 pour fins de comparaison des années 1991 à ce jour.

Vous constaterez une légère diminution du nombre de plaintes ainsi que du nombre de courtiers visés par rapport aux périodes antérieures.

Concernant les motifs de ces plaintes, cette année nous constatons un nombre croissant de cas d'appropriation, de conduite malhonnête, de défaut de rendre compte et/ou d'exécuter un mandat ainsi que de défaut d'agir en conseiller consciencieux.

Voici une liste sommaire des principaux manquements à notre code de déontologie (voir tableau 5). Dans le cadre d'enquêtes, par ordre de fréquence :

- défaut d'agir en conseiller consciencieux (20 %)
- défaut de rendre compte (18 %)
- défaut de placer les intérêts des clients avant les siens (13 %)
- malhonnêteté (9 %)
- défaut d'exécuter le mandat (9 %)
- appropriation (8 %)
- négligence (6 %)
- fausses déclarations (5 %)
- défaut de se soumettre à la loi et aux réglements (4 %)
- faillite qui résulte de causes ayant un lien avec l'exercice d'intermédiaire de marché (2 %)
- Autre (6 %)

À la suite de nombreuses dénonciations, la directrice du service s'est également rendue sur les lieux d'un cabinet afin d'enquêter sur place les allegations d'appropriation et de détournement.

Pour cet exercice financier, le délai moyen entre la réception d'une plainte et la présentation du dossier, pour étude, au comité de surveillance a été de cent trente-deux (132) jours. Toutefois, le délai entre l'ouverture du dossier et la fin de l'enquête est en moyenne de quatre-vingt-onze (91) jours. La période moyenne d'inactivité de quarante et un (41) jours s'explique par une diminution du nombre de réunions du comité de surveillance comparativement à l'an dernier.

3. Conciliation

Comme je le disais précédemment, des cent vingt-huit (128) plaintes reçues depuis le 1er septembre 1996, quarante-neuf (49) ont été traitées en conciliation. Cela constitue une légère diminution par rapport à l'exercice précédent. Des quarante-neuf (49) conciliations, trois (3) dossiers étaient toujours en cours au 31 août 1997. Quarante-quatre (44) conciliations ont été réglées à la satisfaction des parties tandis que deux (2) autres dossiers n'ont pu faire l'objet d'une entente. Il est à noter qu'aucun dossier de conciliation n'a été transféré en enquête de surveillance durant le présent exercice.

L'objet des litiges portés en conciliation concerne principalement des considérations monétaires telles que : erreurs de cotation, différence de compte, remboursement non effectué dans un délai normal, mésentente sur prime gagnée, agence de recouvrement impliquée, renouvellement non requis facturé, etc... Par ailleurs, bon nombre de conciliations portent sur des problèmes de communication courtier-client ou de service à la clientèle en général.

Afin de comparer l'évolution des dossiers traités en conciliation depuis le 1er février 1995, vous référer au tableau 6.

Je tiens également à souligner l'excellent travail de nos conciliateurs qui favorise le règlement de bon nombre de dossiers. Mes remerciements chaleureux à Mme Marie-France Bilodeau, MM. Jean W. Barry, Maurice Billette, Gaétan Brosseau, Maurice Choquette, Serge Fontaine, Richard Hains, Denis Harrington, Marc-André Laberge, René Lampron, Raynald Langelier, Jean-Claude Lévesque, Jean-Yves Melloul, Jean-Côme Tourigny, Clément Tremblay, Benedetto Vittorio et Larry Zoltak.

4. Projets spéciaux

Le service ne s'arrête pas à la seule protection contre les préjudices résultant d'activités professionnelles incompétentes ou malhonnêtes. Il vise aussi la satisfaction des besoins fondamentaux du public et des organisations en matière de prestation des services professionnels de courtage d'assurances. Pour ce faire, de nombreux projets ont mobilisé notre attention.

Le service procède régulièrement à des recherches spéciales. Les dossiers portent sur l'avenir du courtage, le référencement, la publicité, la conformité à la loi et aux règlements lors de vente ou fusion de cabinets, la sollicitation par les institutions de dépôt, les programmes d'assurances, les programmes valeur à neuf, le rachat de franchises, etc...

Le but de ces projets spéciaux est de s'assurer que la profession soit bien comprise par les consommateurs. Aussi, nous travaillons sur une base régulière en étroite collaboration avec d'autres organismes de protection de consommateurs ou de réglementation tels que: le Conseil des assurances de dommages, l'Inspecteur général des institutions financières, l'Office de la protection du consommateur ou encore avec le Regroupement des cabinets de courtage du Québec (RCCAQ).

En fait, nous tentons de jeter un coup d'œil sur toutes les problématiques de l'industrie en matière de pratique professionnelle directe ou indirecte.

Nous croyons que ces projets contribuent grandement à renforcer la mission de protection du public de l'ACAPQ et à élargir son rôle de prévention et d'information, tant auprès des courtiers que du public en général.

5. Publication d'articles d'actualité

Le Sociétaire est notre véhicule de communication. Comme nos dossiers de surveillance sont confidentiels, Le Sociétaire nous permet de diffuser des informations d'ordre général et de répondre ainsi à plusieurs questions qui nous sont posées individuellement.

Cette année, nous avions prévu publier un minimum de cinq (5) articles pour Le Sociétaire. Jusqu'à maintenant nous en avons publié quatre (4) dont voici la liste:

- Juillet / Août 1997 • Il était une fois... Des manquements, une plainte et une enquête.
- Mai / Juin 1997 • Les raisons d'être du comité de surveillance.
- Janvier / Février 1997 • Les usurpateurs.
- Novembre / Décembre 1996 • La surveillance est inondée.

Le service de surveillance s'efforce de rédiger des articles d'intérêt pour les courtiers. Je vous invite à nous faire part de vos commentaires et si vous le désirez, à nous soumettre des sujets ou articles qui sauraient intéresser vos pairs.

6. Synthèse du plan directeur

Les objectifs suivants avaient été exprimés pour l'exercice financier 1996-1997:

1) s'acquitter du mandat de surveillance avec diligence de façon équitable pour toutes les parties;
2) informer les consommateurs de leurs droits, offrir des conseils aux consommateurs et s'assurer que les courtiers fautifs soient connus du public;
3) réviser et recommander à la direction générale des changements aux règlements de l'ACAPQ, du Conseil des assurances de dommages ou autres lois régissant la pratique professionnelle et sur tous sujets ayant un impact pour l'Association;

4) faciliter le remboursement aux consommateurs, lorsque c'est possible, des sommes dues par les courtiers trouvés coupables de manquements au Code de déontologie et
5) informer et diffuser aux courtiers des renseignements pouvant améliorer la pratique professionnelle et développer des liens avec les organismes du milieu.

Compte tenu de la nature confidentielle des dossiers de surveillance, il est difficile d'élaborer sur les moyens utilisés pour atteindre nos objectifs. Soulignons toutefois que chacun de ces buts a été atteint, et ce, conformément à l'échéancier que nous nous étions fixé.

Tableau 1
Réunions du comité de surveillance

Le comité de surveillance a tenu six (6) réunions durant lesquelles il a étudié un total de cent treize (113) dossiers. En voici le détail :

Date	Nbre dossiers étudiés	Nbre dossiers/ Plaintes	Nbre dossiers/ Rejets	Nbre dossiers/ Autres	Nbre plaintes discipl.
96-10-24	14	9	5	-	6
97-01-16	30	13	9	5 fermetures	
				3 suspensions	6
97-02-19	17	13	1	1 c/e	
				2 poursuites enq.	6
97-04-23	12	7	4	1	7
97-05-29	11	7	4	-	6
97-08-06	29	11	18	1 c/e*	9
Total :	**113**	**60**	**41**		**40**

*en plus d'une plainte, le comité de surveillance demande, pour le même dossier, un complément d'enquête pour vérifier s'il y a falsification de la part du plaignant.

Tableau 2
Statistique / Grille téléphonique

	Septembre	*Octobre*	*Novembre*	*Décembre*	*Janvier*	*Février*	*Mars*	*Avril*	*Mai*	*Juin*	*Juillet*	*Août*
Consommateur	135	127	154	83	116	83	132	121	138	96	110	95
Assureur	27	31	33	36	35	26	19	39	26	16	14	5
Courtier	160	189	160	112	133	161	206	154	124	102	101	71
Autres	75	45	57	31	53	54	73	91	89	43	32	43

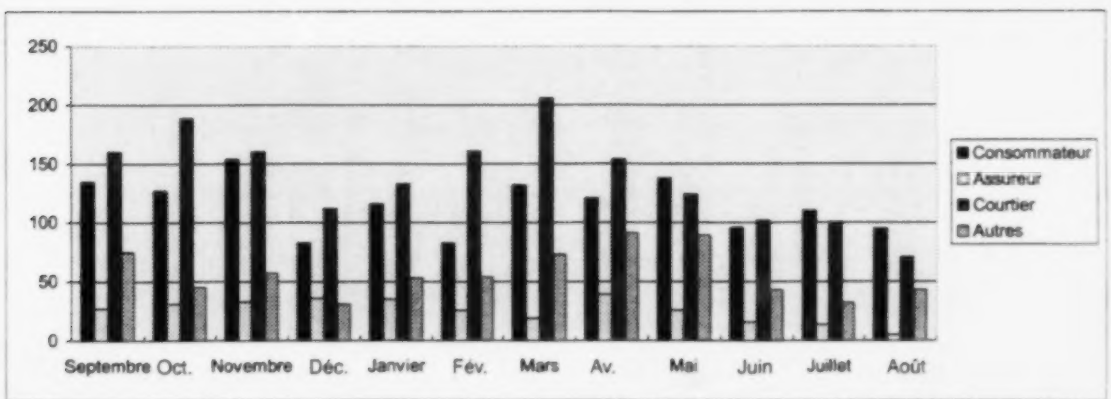
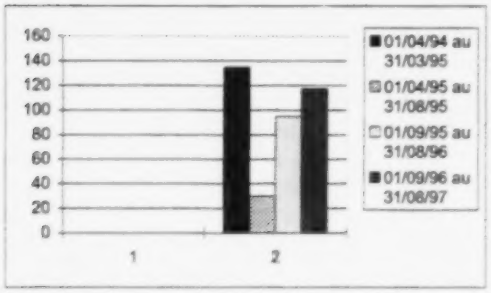


Tableau 3
Provenance des plaintes traitées en enquête



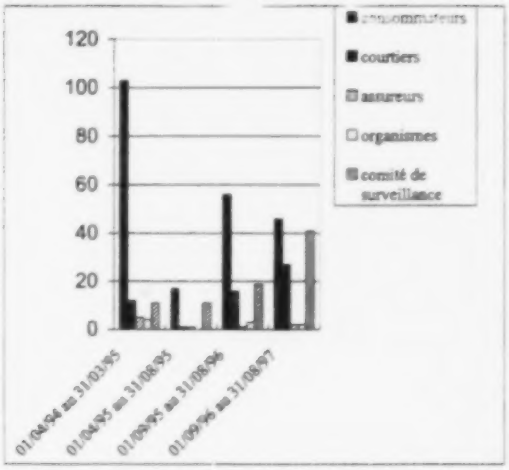


Tableau-Comparatif 4
Nombre de plaintes / Dossiers / Courtiers depuis 1991 à ce jour

	91-92	92-93	93-94	94-95	4/95-8/95	95-96	96-97
Plaintes reçues	161	127	129	154	58	156	128
en enquêtes	161	127	129	135	30	95	79
en conciliation	n/a	n/a	n/a	19	28	61	49
Nbre de courtiers	113	120	127	105	30	91	77
Nbre dossiers d'enquête	161	147	140	214	31	200	118

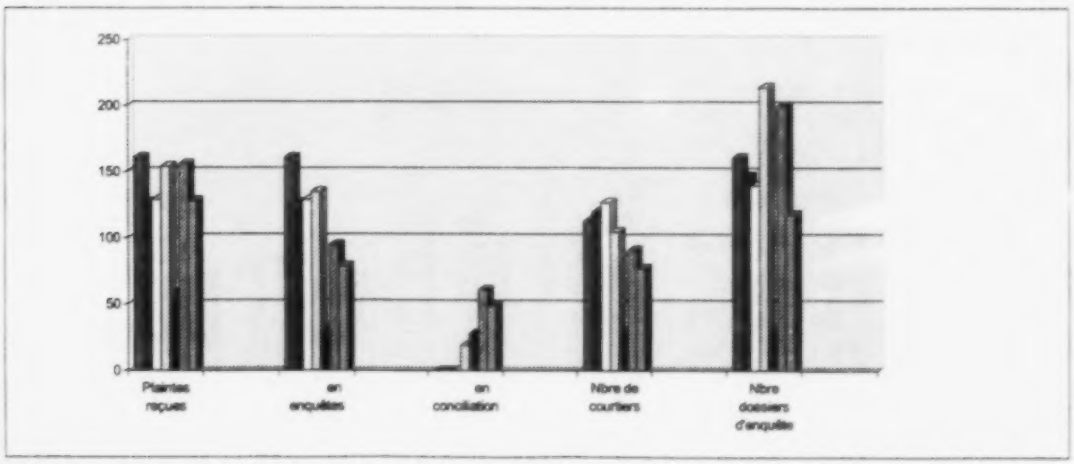


Tableau 5
Manquements au Code de déontologie

Défaut d'agir en conseiller consciencieux	20%
Défaut de rendre compte	18%
Défaut de placer les intérêts des clients avant les siens	13%
Malhonnêteté	9%
Défaut d'exécuter le mandat	9%
Appropriation	8%
Négligence	6%
Fausses déclarations	5%
Défaut de se soumettre à la loi et aux règlements	4%
Faillite qui résulte de causes ayant un lien avec l'exercice d'intermédiaire de marché	2%
Autre	6%

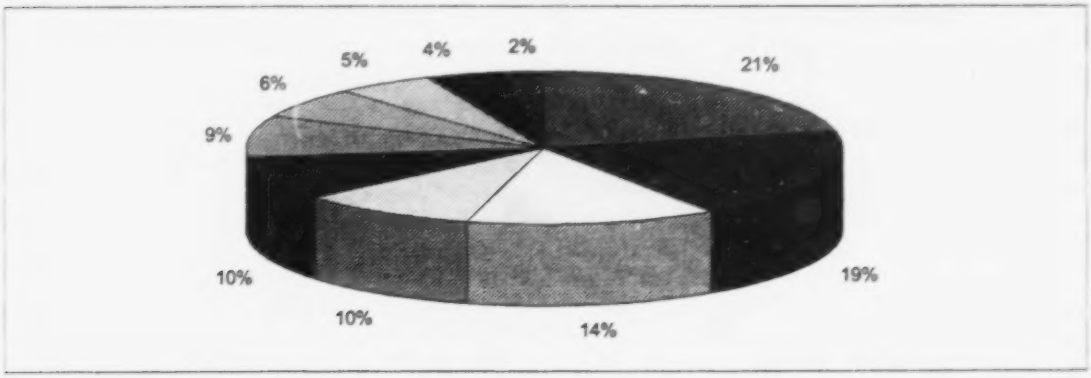
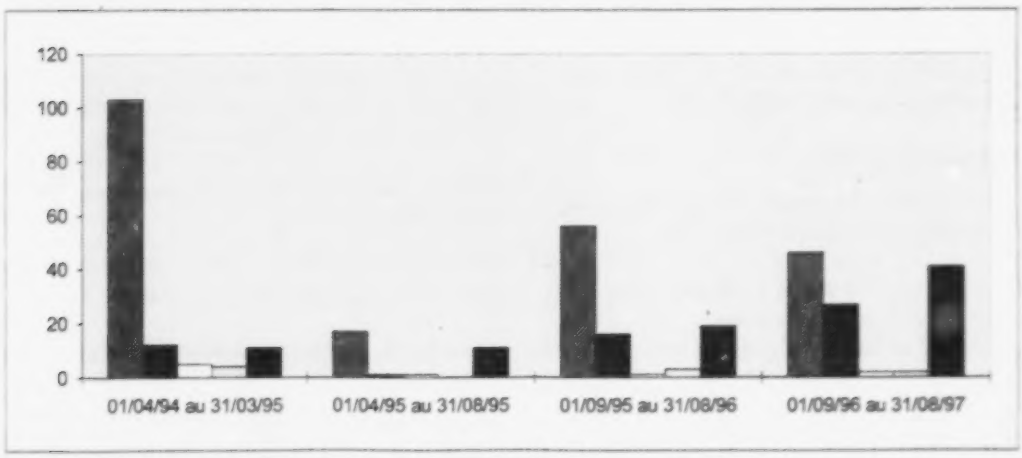


Tableau-Comparatif 6
Nombre de plaintes traitées en conciliation

	consommateurs	*courtiers*	*assureurs*	*organismes*	*comité de surveillance*
01/04/94 au 31/03/95	103	12	5	4	11
01/04/95 au 31/08/95	17	1	1	0	11
01/09/95 au 31/08/96	56	16	1	3	19
01/09/96 au 31/08/97	46	27	2	2	41



Rapport du comité de discipline

par Me Guy Lafrance, président du comité

Conformément à l'article 7.73 du Règlement de Régie interne de l'Association des courtiers d'assurances de la province de Québec (ACAPQ), il me fait plaisir de vous transmettre le rapport des activités du comité de discipline couvrant la période du 1er septembre 1996 au 31 août 1997.

Le comité de discipline a pour mandat d'entendre toute plainte formulée par le comité de surveillance ou par toute autre personne, contre un courtier d'assurances à la suite d'une infraction au code des professions, à la Loi sur les intermédiaires de marché, à la Loi sur les assurances ou aux règlements adoptés en vertu de ces lois.

L'audition d'une plainte disciplinaire revêt un aspect juridique et c'est pour cette raison que le comité est présidé par un avocat. Comme la déontologie couvre principalement des gestes relatifs à l'honneur, à la dignité de la profession ou à la discipline de ses membres, le législateur a prévu que le président serait assisté de deux (2) membres de l'Association dont l'intégrité, la probité, les connaissances du domaine du courtage ainsi que leur bon jugement sont reconnus de tous.

L'année qui se termine a exigé d'eux une grande disponibilité bien que le nombre de plaintes disciplinaires se maintient à celui de l'an dernier. En effet, les points de droit soulevés sont de plus en plus complexes et demandent plus de recherche. Je tiens donc à remercier tous les membres ainsi que la secrétaire du comité de discipline pour l'excellent travail accompli durant l'année.

• Nombre de plaintes reçues

Au cours de la présente période, cinquante-six (56) nouvelles plaintes disciplinaires ont été déposées au bureau du secrétaire du comité de discipline.

•Nature des plaintes reçues

Les chefs d'accusation relatifs aux cinquante-six (56) nouvelles plaintes se répartissent comme suit :

137 chefs : pour avoir fait défaut d'agir avec probité et en conseiller consciencieux ;
23 chefs : pour avoir fait de fausses déclarations ;
22 chefs : d'appropriation d'argent ;
17 chefs : pour avoir fait défaut de rendre compte du mandat ;
13 chefs : pour entrave au travail et défaut de répondre aux demandes de l'ACAPQ ;
10 chefs : pour avoir fait faillite dans l'exercice de ses activités d'intermédiaire de marché ;
10 chefs : pour avoir été placé en situation de conflit d'intérêts ;
9 chefs : pour avoir fait défaut d'obéir aux lois et règlements qui régissent les activités de courtiers en assurances de dommages ;
4 chefs : pour utilisation d'un intermédiaire non-membre et/ou non-qualifié ;
3 chefs : pour occupation contraire à la dignité ou incompatible à la profession ;
3 chefs : pour discrédit d'un confrère ;
3 chefs : pour avoir fait défaut de payer un assureur ;
2 chefs : pour avoir fait défaut de renseigner l'assureur ;
1 chef : pour négligence de devoirs professionnels ;
1 chef : pour concurrence et sollicitation déloyales ;
1 chef : pour avoir fait défaut de dévoiler au préalable son mode de rémunération et/ou honoraires.

• Nombre d'enquêtes effectuées

Le comité de discipline a procédé à quatre-vingt-cinq (85) enquêtes (audiences) durant la période du 1er septembre 1996 au 31 août 1997.

Vingt (20) de ces enquêtes (audiences) ne sont pas terminées.

• Nombre de journées d'auditions

Le comité de discipline a siégé vingt-sept (27) jours durant la période du 1er septembre 1996 au 31 août 1997.

• Nombre de suspensions - exclusions

Le comité a rendu un verdict de radiation provisoire dans trois (3) dossiers et un verdict de radiation permanente dans trois (3) autres dossiers.

• Nombre de plaintes rejetées, retirées ou verdicts d'acquittement

Le comité de discipline a rendu huit (8) verdicts d'acquittement et n'a rejeté aucune plainte.

• Nombre de plaintes conduites par le comité de surveillance

Les cinquante-six (56) nouvelles plaintes ont été conduites par le comité de surveillance et se rapportaient à quarante-six (46) courtiers.

• Nombre d'appels logés

Un dossier a été inscrit en appel devant la Cour du Québec et un autre a été inscrit en appel devant la Cour d'Appel du Québec durant la période du 1er septembre 1996 au 31 août 1997.

• Nombre de dossiers actuellement en cours

Nous avons présentement cinquante-six (56) plaintes disciplinaires en cours dont dix-huit (18) proviennent des années antérieures. De ces cinquante-six (56) plaintes :

trente-huit	(38)	sont fixées sur un rôle ;
huit	(8)	font l'objet d'une requête spéciale ;
une	(1)	est en attente d'une décision et/ou d'une sanction ;
sept	(7)	sont en appel devant la Cour du Québec
deux	(2)	sont en appel devant la Cour d'Appel du Québec.

• Synthèse des objectifs atteints au plan directeur (réalisations du comité)

Cette année, afin d'acheminer toute l'information pertinente le plus rapidement possible aux membres de l'Association et d'assurer par ce fait même une meilleure protection des consommateurs, le secrétaire du comité a publié des résumés plus détaillés des sanctions imposées dans le bulletin Le Sociétaire tout en maintenant, sur ordonnance du comité, la publication des radiations provisoires, temporaires et permanentes dans les journaux appropriés. Des rapports statutaires plus élaborés sur les activités du comité de discipline ont également été remis aux membres du conseil d'administration et du comité exécutif.

Le secrétaire du comité a produit un tableau de statistiques sur les délais de traitement d'un dossier par le comité de discipline et a revu les procédures afin d'assurer une gestion plus adéquate des dossiers disciplinaires.

De plus, le président a convoqué une réunion préparatoire afin de transmettre à tous les membres du comité de discipline toute l'information nécessaire à l'accomplissement de leur mandat.

TABLEAU DE L'ÉVOLUTION
DU NOMBRE DE DOSSIERS OUVERTS AU COMITÉ DE DISCIPLINE
ET DU NOMBRE DE DOSSIERS PORTÉS EN APPEL
DEVANT UNE INSTANCE SUPÉRIEURE
SUIVI DU JUGEMENT

	1991-1992	1992-1993	1993-1994	1994-1995	1995 (5 mois)	1995-1996	1996-1997
Nombre de dossiers ouverts	29	21	26	28	12	55	56
Nombre de dossiers portés en appel devant une instance supérieure	9	4	2 (un dossier devant la Cour du Québec et un dossier devant la Cour d'Appel du Québec)	3	0	7 (six dossiers devant la Cour du Québec et un dossier devant la Cour d'Appel du Québec)	2 (devant la Cour du Québec)
Jugement	4 appels ont été rejetés 3 décisions ont été renversées 2 décisions ont été maintenues	1 appel a été rejeté 3 décisions ont été modifiées	1 décision a été maintenue 1 dossier n'a pas encore été entendu	1 appel a été rejeté 1 décision a été modifiée 1 désistement		Ces dossiers n'ont pas été entendus	Ces dossiers n'ont pas été entendus

N.B.: Il y a donc présentement 7 dossiers en appel devant la Cour du Québec et deux dossiers devant la Cour d'Appel du Québec

Rapport du comité de l'admission et de la formation

par Claude Brosseau, C.d'A.Ass., vice-président et président du comité

Cette année fut intense, et ce, à l'image des bouleversements que connaît notre profession. J'ai eu le privilège de remplacer M. Gilles Felton et je tiens à le remercier pour l'excellent travail qu'il a effectué durant la période où il a occupé ce poste. Certains projets ont subi des modifications, d'autres ont été reportés et un nouveau projet d'envergure s'est développé. Au terme de ce mandat, j'ai la ferme conviction que le comité de l'admission et de la formation a effectué un travail qui mérite d'être souligné. Tant les membres de ce comité, les responsables régionaux aux activités de formation continue ainsi que les membres de la permanence peuvent être fiers du travail qui a été accompli depuis le 1er septembre 1996. Je tiens donc à remercier tous mes collaborateurs et collaboratrices pour leur dévouement au sein du comité.

1. Mandat

Le mandat que s'est donné le comité au début de cet échéancier était fort clair. Pour le service de l'admission il faut voir à l'application du Règlement de l'Association en ce qui a trait au sociétariat des personnes physiques, des sociétés et des personnes morales et tenir à jour une liste des sociétaires.

Pour ce qui est du service de la formation, son mandat est de favoriser le professionnalisme des sociétaires, d'assurer l'adéquation entre la demande et l'offre, de permettre une diffusion maximale des formations offertes et de développer le réflexe formation chez les sociétaires. Ainsi nous avons tout mis en oeuvre pour réaliser notre mandat par l'atteinte des objectifs que le comité s'est fixés.

2. Composition et fonctionnement

Le comité de l'admission et de la formation était composé de cinq (5) membres pour ce mandat. Il s'est réuni cinq (5) fois cette année et a effectué une conférence téléphonique durant la même période.

Le comité suggère les orientations en matière de formation à partir des besoins des sociétaires et des changements à survenir dans l'industrie ou au niveau législatif. Il doit proposer un plan directeur annuel et faire rapport de ses travaux au comité exécutif, au conseil d'administration et à l'Assemblée générale annuelle.

3. Faits saillants

Durant mon mandat, certains dossiers m'ont tenu plus particulièrement à cœur :

- effectuer la révision des programmes de formation menant aux titres professionnels de courtier d'assurances associé (C.d'A.Ass.) et de courtier d'assurances agréé (C.d'A.A.) par l'élaboration d'un profil des compétences ;
- mettre en application un tableau d'équivalences interuniversitaires.

4. Le service de l'admission

4.1 Compte rendu des examens portant sur le Règlement de l'Association

Au cours de l'exercice 1996-1997, l'Association a tenu six (6)séances d'examen portant sur le Règlement de l'Association, au rythme d'un examen à tous les deux mois (voir tableau 1).

Le taux de réussite moyen de l'examen portant sur le Règlement de l'Association s'élève à 86% pour l'année 1996-1997 comparativement à 79% pour la même période en 1995-1996. Les examens ont eu lieu à Montréal, Québec, Jonquière, Rimouski, Rouyn-Noranda, Sherbrooke et Rivière-du-Loup.

4.2 Tableau de la variation du nombre de sociétaires

	1996-1997	1995-1996
Membres en règle au 1er septembre :	5114	5 106
Variation du sociétariat durant l'exercice :		
• Nouveaux sociétaires :	200	253
• Changements de statut :	114	69
• Réadmissions et réinstallations :	160	132
• Démissions :	(317)	(336)
• Suspensions pour non-paiement :	(68)	(57)
• Exclusions selon l'article 15.3 du Règlement de l'ACAPQ et refus de renouvellement :	(121)	(34)
• Décédés :	(12)	(9)
• Radiations :	(6)	(9)
• Refus de renouvellement :	(3)	(1)
Membres en règle au 31 août :	5061	5 114

TABLEAU 1
COMPTE RENDU DES EXAMENS PORTANT SUR LE RÈGLEMENT DE L'ASSOCIATION

	Inscriptions	Présences	Absences	Réussites	Échecs
11 septembre 96	39	38	1	32	6
13 novembre 96	51	45	6	40	5
15 janvier 97	46	43	3	34	9
12 mars 97	41	35	6	28	7
14 mai 97	76	69	7	59	10
16 juillet 97	42	37	5	36	1
Total	295	267	28	229	38

Les deux cents (200) nouveaux membres et les cent quatorze (114) changements de statut d'agent à courtier enregistrés du 1er septembre 1996 au 31 août 1997 se répartissent dans les domaines suivants:

• courtiers en assurances des particuliers et d'entreprises:	139
• courtiers en assurances des particuliers:	144
• courtiers en assurances des entreprises:	31
	314

La Loi sur les intermédiaires de marché stipule que les cabinets unidisciplinaires doivent être sociétaires de l'ACAPQ pour exercer des activités de courtage en assurances de dommages. Notre fichier indique que deux cent soixante-seize (276) cabinets se qualifient à cet égard, comparativement à trois cent quinze (315) à la même date l'an dernier.

Au cours de la dernière année, nous avons procédé à l'implantation de la nouvelle base de données commune en collaboration avec l'AIAPQ. Cette migration vers un nouvel outil de gestion des membres a entraîné une somme colossale de travail pour tous les utilisateurs du service de l'admission. Nous profitons de l'occasion pour remercier de leur grande collaboration les membres de la permanence travaillant au Guichet Unique, soit Mmes Johanne Geoffroy et Christiane Paré.

Comme vous le savez, les renouvellements de cotisation se font dorénavant durant toute l'année, chaque mois correspondant à la première lettre du nom des sociétaires.

Au cours de l'année 1996 - 1997, nous avons dû procéder en deux (2) étapes pour ajuster cette nouvelle méthode de renouvellement des cotisations. La première étape consistait à arrimer, à compter du 1er avril 1997, la période transitoire de renouvellement en fonction de la date de renouvellement de la première lettre du nom de famille.

Période transitoire de renouvellement

1er lettre du nom de famille	Période couverte / nombre de mois	
A, B	du 01/04/97 au 31/01/98	10 mois
C, D	du 01/04/97 au 28/02/98	11 mois
E, F et G	du 01/04/97 au 31/03/98	12 mois
H, I et J	du 01/04/97 au 30/04/98	13 mois
K, L	du 01/04/97 au 31/05/98	14 mois
M, N	du 01/04/97 au 31/07/97	4 mois
O, P	du 01/04/97 au 31/08/97	5 mois
Q, R	du 01/04/97 au 30/09/97	6 mois
S,T, et U	du 01/04/97 au 31/10/97	7 mois
V, W, X, Y et Z	du 01/04/97 au 30/11/97	8 mois

Cette opération complétée, nous avons débuté, le 15 juin 1997, l'impression des avis de renouvellement des sociétaires dont le nom de famille débutent par les lettres M et N. La glace était brisée pour le premier renouvellement effectué conjointement avec le secteur des assurances de personnes.

Premier renouvellement conjoint avec le secteur d'assurance de personnes

1er lettre du nom de famille	Date du renouvellement
A, B	1er février 1998
C, D	1er mars 1998
E, F et G	1er avril 1998
H, I et J	1er mai 1998
K, L	1er juin 1998
M, N	1er août 1997
O, P	1er septembre 1997
Q, R	1er octobre 1997
S, T, et U	1er novembre 1997
V, W, X, Y et Z	1er décembre 1997

Un compte bancaire conjoint au nom de l'ACAPQ et de l'AIAPQ a été ouvert pour le dépôt des cotisations. Les sommes encaissées sont ensuite distribuées aux organismes utilisateurs du Guichet Unique.
Durant la prochaine année, toutes les méthodes de fonctionnement d'émission de certificats et de renouvellement des sociétaires seront adaptées à la nouvelle réalité qu'est le Guichet Unique. L'objectif fondamental de cette opération étant toujours d'assurer la protection du public par des informations fiables concernant le statut des intermédiaires de marché.

5. Le service de la formation

5.1 Statistiques sur les activités de formation continue

Vous trouverez ci-joint différentes statistiques vous permettant d'évaluer le résultat de nos démarches en matière de formation continue. Un des objectifs du comité pour ce mandat était de rendre accessible la formation continue à travers le Québec. Ainsi nous avons sélectionné onze (11) villes représentées par vingt-cinq (25) responsables régionaux afin que tous les courtiers aient accès aux différentes activités de formation continue. À chaque session, six (6) des onze (11) villes ont eu l'opportunité de recevoir des cours de formation. Une rotation est effectuée selon le taux de participation de chaque ville, et ce, pour chaque session.

Durant mon mandat, voici le programme de formation continue que le service de la formation vous a offert :

Formation Express

Volet administratif
- Élaboration d'une stratégie de marketing pour le courtage
- "Coaching" d'une équipe administrative
- Le télémarketing comme outil de développement
- Devenir les meilleurs
- "Developping a brokerage marketing strategy"
- "Becoming the best of the best"

Volet technique
- Analyse de portefeuille, assurance-habitation
- Analyse de portefeuille, assurance-habitation, approche réclamation
- Analyse de portefeuille, assurance des entreprises
- Analyse de portefeuille, assurance des entreprises, approche réclamation
- Analyse de portefeuille, assurance-automobile
- "Portfolio analysis - Home insurance"

Volet développement professionnel
- Une relation clientèle réussie
- Le télémarketing, de la parole aux actes
- Excellent service

Formation sur mesure
- Analyse de portefeuille, assurance-automobile
- Assurance responsabilité civile des entreprises
- Assurance-incendie
- Assurance-habitation
- Assurance-automobile, formulaire des garagistes
- Pertes d'exploitation
- "Coaching" d'une équipe administrative
- Marketing

Déjeuners-conférences

- La Loi 68 / le nouveau Code civil
- Responsabilité du courtier / Responsabilité des administrateurs
- "Bill 68 / The new code"
- "Liability of brokers / Liability of administrators"

TAUX DE PARTICIPATION PAR RÉGION
POUR L'ENSEMBLE DES ACTIVITÉS DE FORMATION DISPENSÉ

Ville/Lieux	Formation express (%)	Formation sur mesure (%)	Déjeuners-conférences (%)	Total (%)
Joliette	35 (7,0)			35 (5,2)
Jonquière	24 (4,8)			24 (3,6)
Montréal	95 (19,1)		39 (5,8)	134 (19,9)
Québec	39 (7,9)			39 (5,8)
Rouyn-Noranda	142 (28,6)			142 (21,1)
Sherbrooke	57 (11,5)			57 (8,5)
St-Jean-sur-Richelieu /Candiac	63 (12,7)			63 (9,4)
St-Jérôme	23 (4,6)			23 (3,4)
Val-des-Neiges	19 (3,8)			19 (2,8)
Assurances Groulx		20 (14,6)		20 (2,9)
Groupe Vézina		117 (85,4)		117 (17,4)
Total	497 (73,8)	137 (20,4)	39 (5,8)	673

Remarque : Pour six cent soixante-treize (673) participants nous comptons sept cent quarante-sept (747) inscriptions. À cause de l'annulation de certains cours, faute de participants, soixante-quatorze (74) (10 %) des personnes inscrites n'ont pu assister à l'une ou l'autre des activités de formation.

5.2 Statistiques sur la formation professionnelle

Vous trouverez ci-joint des statistiques sur l'évolution des inscriptions à nos deux (2) programmes de formation menant aux désignations professionnelles décernées par l'ACAPQ, soit le titre de courtier d'assurances associé (C.d'A.Ass.) et le titre de courtier d'assurances agréé (C.d'A.A.).

5.2.1 Désignation professionnelle menant au titre de courtier d'assurances associé

Le programme de formation menant à la désignation professionnelle de courtier d'assurances associé existe depuis septembre 1994. À ce jour nous comptons trente-neuf (39) personnes qui s'y sont inscrites, vingt-huit (28) qui sont toujours actives et onze (11) personnes qui ont obtenu leur diplôme de courtier d'assurances associé (C.d'A.Ass.).

5.2.2 Désignation professionnelle menant au titre de courtier d'assurances agréé

Le programme de formation menant à la désignation professionnelle de courtier d'assurances agréé existe depuis janvier 1993. C'est un programme universitaire dont les orientations sont fixées par l'ACAPQ. À l'automne 1996 nous comptions cent vingt et une (121) personnes inscrites, quatre-vingt-quatre (84) qui sont toujours actives et sept (7) personnes qui ont obtenu leur diplôme de courtier d'assurances agréé (C.d'A.A.).

TAUX DE SATISFACTION DES PARTICIPANTS

Cours	Contenu (%)	Formateur (%)	Matériel pédagogique (%)	Apprentissages et transfert (%)	Évaluation globale (%)
Analyse de portefeuille, assurance-habitation (FE)	92,9	92,8	92,8	93,0	92,9
Analyse de portefeuille, assurance-habitation, approche réclamation (FE)	94,1	95,0	89,5	92,4	92,7
Analyse de portefeuille, assurance des entreprises (FE)	90,4	94,1	88,5	90,3	90,8
Analyse de portefeuille, assurance des entreprises, approche réclamation (FE)	89,3	90,6	89,3	91,5	90,2
Analyse de portefeuille, assurance-automobile (FE)	94,4	96,7	95,7	95,0	95,5
Une relation clientèle réussie (FE)	91,7	95,4	88,1	88,2	90,8
Le télémarketing, de la parole aux actes (FE)	86,1	88,9	85,7	86,2	86,7
Élaboration d'une stratégie de marketing pour le courtage (FE)	94,7	92,8	94,3	89,5	92,8
"Coaching" d'une équipe (FE)	88,9	89,7	87,4	91,7	89,4
Assurance-habitation (FSM)	87,0	89,7	90,8	93,3	90,2
Analyse de portefeuille, assurance des garagistes (FSM)	98,2	92,0	95,8	99,2	96,3
Analyse de portefeuille, assurance-automobile (FSM)	95,5	87,5	95,8	97,5	94,1
Assurance responsabilité civile des entreprises (FSM)	95,0	97,5	92,0	94,8	94,8
Assurance-incendie (FSM)	94,5	99,0	97,9	93,3	96,3
Pertes d'exploitation (FMS)	98,5	98,4	99,0	95,6	97,9
"Coaching" d'une équipe (FSM)	98,4	94,3	96,7	96,0	96,3
Marketing (FSM)	94,4	92,5	97,3	98,7	95,7
Moyenne	93,2	93,3	92,7	93,3	93,1

FE : Formation express FSM : Formation sur mesure

ÉVOLUTION DES INSCRIPTIONS AU PROGRAMME MENANT À LA DÉSIGNATION PROFESSIONNELLE DE C.D'A.ASS.

	Inscriptions	Abandons	Diplômés	Inscrits à ce jour
1997	3	0	0	3
1994 1996	36	0	11	25
Total	39	0	11	28

ÉVOLUTION DES INSCRIPTIONS AU PROGRAMME MENANT À LA DÉSIGNATION PROFESSIONNELLE DE C.D'A.A.

	Inscriptions	Abandons	Diplômés	Inscrits à ce jour
1996	18	0	0	18
1993 1995	103	30	7	66
Total	121	30	7	84

5.3 Synthèse des objectifs atteints au plan directeur

Depuis plus de deux (2) ans les différents comités de la formation ont donné priorité à la formation continue comme moyen d'améliorer les compétences du courtier. Durant ce mandat nous avons vu le taux de participation augmenter de 212% comparativement à l'année fiscale 1995-1996. Les moyens que nous avons mis en place sont diversifiés, en voici les principaux :

- mise en place d'un système de qualité visant à offrir des cours d'une journée avec un volet théorique (maximum de 60% du cours) et un volet pratique (minimum de 40% du cours);
- mise en application d'un devis pédagogique afin d'encadrer les formateurs et d'uniformiser la qualité des cours selon les normes du service de la formation;
- développer et implanter une brochure de formation express qui offre un contenu plus détaillé avec une présentation plus professionnelle;
- impliquer les régions par la sélection de vingt-cinq (25) responsables régionaux qui font la promotion de nos activités;
- faire la promotion des activités de formation (formation express et formation sur mesure) auprès de notre clientèle à travers le Québec;
- faire la promotion des activités de formation auprès des diverses compagnies d'assurances.

Un des dossiers chauds de ce mandat fut celui de la révision du programme menant à la désignation professionnelle de courtier d'assurances associé (C.d'A.Ass.). En effet, ce qui avait débuté par la révision de ce titre s'est transformé en révision de l'ensemble du programme soit, les titres de C.d'A.Ass. et de C.d'A.A. L'objectif étant d'élaborer un profil des compétences du courtier afin de mettre en place un programme de formation professionnelle adapté aux besoins du courtier de l'an 2000. Il sera en application dès janvier 1999. Dans ce dossier, le comité de l'admission et de la formation travaille en collaboration avec l'Université du Québec à Montréal et l'Institut d'assurances de dommages du Québec afin de mettre en place un programme harmonisé avec l'ensemble du réseau de formation professionnelle en assurances de dommages au Québec.

Le comité de l'admission et de la formation a également poursuivi son travail de développement de la formation sur mesure avec la mise en place d'un mécanisme de promotion. Nos efforts ont porté fruits puisque nous avons connu une augmentation du taux de participation par rapport à l'année fiscale de 1995-1996. Cent trente-sept (137) courtiers étaient présents contre vingt (20) l'année dernière. La popularité grandissante de cette approche démontre déjà qu'elle répond aux besoins des cabinets de courtage du Québec.

Enfin, le comité de l'admission et de la formation a mis en place une banque de données regroupant les entreprises privées de formation, les formateurs indépendants et les différentes activités de formation continue déjà dispensées par l'Association. Cette banque sert principalement aux entreprises voulant transiger avec l'Association pour recevoir de la formation au sein de leur entreprise.

5.4 Gestion planifiée de la formation

Je crois fermement que l'amélioration des compétences passe par la gestion planifiée de la formation. Aujourd'hui, il faut voir les changements qui s'effectuent dans notre profession et en tant que courtier, il faut s'organiser et être prêt pour les années 2000. Cette préoccupation doit être partagée par tous dès maintenant. Se former, améliorer ses compétences constituent des moyens qui vous permettront d'être plus compétitifs et plus aptes à conseiller vos clients de façon plus professionnelle. C'est pourquoi, le comité de l'admission et de la formation a travaillé durant ce mandat à promouvoir la formation auprès des propriétaires, gestionnaires, courtiers et employés de cabinets de courtage.

5.5 Remerciements

Je tiens particulièrement à remercier M. Denis Verrette qui a su épauler le comité de l'admission et de la formation dans la réalisation des différents dossiers qui ont fait partie de mon mandat. Le dévouement à la cause de la formation comme élément moteur du professionnalisme chez les courtiers a été défendu et supporté par les membres du comité avec acharnement et je les en remercie. C'est grâce à eux que nous pourrons tous faire valoir notre valeur ajoutée en tant que professionnel.

Rapport du comité de l'inspection professionnelle

par Claude Séguin, C.d'A.A., vice-président et président du comité

Le comité de l'inspection a démarré l'année à la recherche d'un responsable de l'inspection professionnelle, puisque ce poste était vacant à mon arrivée à la présidence du comité, en novembre dernier. Dès le début décembre, Mme Carole Chauvin débutait dans ses nouvelles fonctions. Son expérience, à titre de courtier d'assurances, a très certainement contribué à son intégration rapide et au succès du comité à rencontrer les objectifs visés au plan directeur pour cette année.

Une méthode d'inspection par correspondance avait été pilotée au cours de l'année précédente, afin de vérifier la pertinence de ce type d'inspection. Nous avons malheureusement dû réaliser qu'une telle méthode ne pouvait convenir puisque nous ne pouvions valider auprès des cabinets inspectés les informations recueillies. Nous avons donc abandonné ce mode d'inspection au profit d'inspections régionales qui font maintenant parties du programme d'inspection de l'Association.

Nous avons également tenté, cette année, d'amener les sociétaires à voir l'inspection comme un outil de développement professionnel : les courtiers sont plus réceptifs et n'associent pas notre rôle à celui d'un policier.

L'objectif principal du comité est de visiter l'ensemble des sociétaires sur une période de cinq (5) ans. Nous préconisons une approche de qualité et croyons sincèrement que nous avons un mandat de formation à respecter à chaque visite. Nous avons ainsi accru, cette année, le nombre de cabinets et de sociétaires inspectés.

1. Programme d'inspection professionnelle

L'inspection professionnelle à l'Association est préventive. Elle éduque les sociétaires à propos des lois, des règlements et de l'acte de courtage. Les conclusions demeurent confidentielles.

En favorisant une approche d'aide, l'inspecteur révise avec les sociétaires les multiples obligations professionnelles du courtier d'assurances (obligations découlant des lois et règlements régissant le domaine du courtage en assurances de dommages ainsi que de la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé, du Code civil du Québec et de notre Code de déontologie). Grâce à cette attitude de vérificateur-conseil, l'inspecteur rencontre des sociétaires réceptifs à sa venue et l'inspection professionnelle devient un moment privilégié de prise de conscience et de corrections des aspects déficients pour les sociétaires.

Nombreux sont les points vérifiés tout au long d'une journée d'inspection professionnelle, notamment : les documents officiels du cabinet ; les registres que doivent obligatoirement tenir tous cabinets de courtage ; l'existence d'un compte séparé ainsi que sa saine gestion ; la gestion des renseignements personnels ; le devoir de confidentialité ; la divulgation du mode de rémunération et du partage de celle-ci ; la conservation et la destruction des documents ; la tenue des dossiers-clients ; la publicité et l'affichage ainsi que l'acte de courtage.

Pour ce qui est de l'acte de courtage, toutes les étapes du service à la clientèle sont abordées, de la proposition d'assurance jusqu'à la fin du mandat en passant par l'émission de confirmations d'assurance, les résiliations partielles de garanties, le renouvellement des contrats et le suivi des réclamations.

Les sociétaires reçoivent leur rapport dans les jours suivants l'inspection, permettant ainsi à ces derniers de mettre rapidement en place les correctifs nécessaires, le cas échéant.

2. Nombre d'inspections effectuées et constats

Considérant l'objectif de cent (100) cabinets/année et l'arrivée en poste d'un inspecteur en décembre dernier seulement, le service de l'inspection professionnelle a réalisé, entre janvier et août 1997, l'inspection de soixante-quatorze (74) cabinets et deux cent quatre-vingt-six (286) sociétaires, répartis comme suit :

- inspections physiques : cinquante-sept (57) cabinets et deux cent treize (213) sociétaires inspectés ;
- inspections par correspondance : quatre (4) cabinets et trente-deux (32) sociétaires inspectés (terminaison du projet de l'an dernier) ;
- séances régionales : treize (13) cabinets et quarante et un (41) sociétaires inspectés.

Nous croyons avoir atteint les objectifs fixés et prévoyons pour l'an prochain maintenir le rythme pour atteindre l'objectif annuel établi.

3. Synthèse des objectifs atteints au plan directeur

En plus des objectifs d'inspection qui ont été atteints, le comité en a réalisé plusieurs autres. Les méthodes de cueillette de renseignements préparatoires à l'inspection et le questionnaire d'inspection ont été révisés et améliorés. Un canevas informatisé favorisant l'émission rapide de rapports d'inspection personnalisés a été établi. Les outils d'inspection ont été traduits et les sociétaires anglophones peuvent dorénavant avoir accès à ce service. Une deuxième méthode d'inspection a été développée. Il s'agit des « Séances Régionales ». De plus, le comité a distribué via Le Sociétaire des exemples types de " confirmations d'assurance ", pour tous les types de contrats, afin de parer aux lacunes décelées lors des inspections. Il s'agit d'un sérieux outil de référence à conserver dans le Guide du Sociétaire.

Le comité a également produit des articles destinés aux membres de l'ACAPQ via le bulletin Le Sociétaire dans le but de promouvoir l'inspection professionnelle à l'intérieur d'un concept d'engagement de qualité :

janvier février 1997 :	Attention ..... maladie contagieuse (présentation du comité)
mars/avril 1997 :	Dévoilez-vous ! (divulgation du mode de rémunération et de son partage)
mai juin 1997 :	- les " In " et les " Out " de l'inspection professionnelle - les « Séances Régionales » : c'est nouveau et ç'est pour vous !
- encart :	Confirmations d'assurances types et fiche explicative
juillet/août 1997 :	La formation continue .... vous connaissez ?
septembre/ octobre 1997 :	Loi sur la protection des renseignements personnels

4. Du nouveau... Le programme d'inspection professionnelle par «Séances Régionales»

Dans le but bien avoué de rejoindre le plus de sociétaires possible à l'intérieur d'un territoire donné, les «Séances Régionales» d'inspection professionnelle ont vu le jour après un sérieux exercice de validation auprès de courtiers volontaires. Cet outil a été entériné par le conseil d'administration lors de sa réunion du 21 août 1997 et consiste à regrouper, en deux (2) séances consécutives, des sociétaires d'une même région, afin de discuter de l'application des lois et réglements régissant notre industrie. L'inspection s'effectue avec l'aide d'un questionnaire d'inspection à distance, la validation du processus étant possible par l'ajout des documents pertinents par les sociétaires ainsi inspectés, et le rapport d'inspection demeure rédigé et remis au sociétaire responsable de chaque cabinet en respectant les hauts standards de confidentialité du comité.

Ainsi outillé, le service de l'inspection professionnelle peut maintenant espérer rejoindre un plus grand nombre de sociétaires et augmenter de façon notable son niveau d'efficacité.

5. Remerciements

Je tiens à remercier très sincèrement tous les membres du comité de l'inspection professionnelle qui ont toujours collaboré et exprimé leurs idées. Ensemble, nous avons accompli un boulot appréciable. Il s'agit de Mme Danielle Guilbault, de MM. Claude Brosseau, Jean-François Hamel, Roger Leclerc, Pierre Vézina et tout particulièrement notre responsable à la permanence Mme Carole Chauvin.

Rapport des communications et des relations publiques

par Roger Bilodeau, C.d'A.Ass., vice-président et président du comité

Cette année le comité des communications et des relations publiques a voulu poursuivre le travail déjà amorcé en insufflant une énergie nouvelle dans la mise en œuvre des différents dossiers que nous avons menés.

J'aimerais ici souligner la venue de notre nouvelle responsable au service des communications et des relations publiques Mme Nathalie Roberge, qui a su apporter avec beaucoup de pertinence un regard neuf sur l'ensemble des dossiers et a permis la mise en œuvre d'initiatives nouvelles. Son aide nous a été des plus précieuses dans l'élaboration des stratégies, des plans de communication et dans la coordination des projets.

Visant l'atteinte de notre objectif d'informer de façon générale et spécifique le public et les courtiers sur les enjeux les concernant, nous avons mis de l'avant des projets spéciaux et traité particulièrement des enjeux de la Loi 134. En cette fin d'année, nous pouvons sans contredit affirmer "mission accomplie".

Le public via les médias

Plusieurs entrevues ont été octroyées aux journalistes des médias nationaux, régionaux et spécialisés. Lorsque les situations l'ont nécessitées, un élu s'est fait le porte-parole de l'Association et a communiqué l'information utile au bon moment. En effet, nous avons cru nécessaire toutes les fois où elle était requise, de procéder à une analyse des événements afin d'évaluer la pertinence de réagir dans un souci d'exactitude et d'une plus grande information du public.

Je me permettrai d'indiquer que plus de dix-huit (18) entrevues aux médias écrits et trois (3) entrevues radio et télé ont été livrées. C'est donc dire que l'Association a su tirer profit des opportunités qui lui ont été offertes afin de bien informer le public. Mentionnons à titre d'information la variété des sujets traités lors de ces entrevues : les inondations au Saguenay, les inondations sur la Rive-Sud de Montréal, la Loi 134 et les représentations de l'Association, le devoir d'un courtier et sa profession et les difficultés d'assurabilité dans des quartiers à risques élevés. Ces sujets d'intérêt ont tous marqué l'actualité. Notons aussi qu'une revue de presse détaillée a été compilée, et même à l'occasion commentée, portant sur l'industrie de l'assurance, sur la Loi 134 et sur le dossier bancassurance.

Il importe de saisir l'importance du développement qui a eu cours cette année afin de tisser un réseau de contacts et d'information avec les médias. Cette approche a eu le mérite de nous faire valoir publiquement sur les enjeux de notre profession et plus particulièrement dans le dossier de la Loi 134.

Quant aux membres, nous avons tenu à continuer à les informer par le biais du même véhicule soit Le Sociétaire, et ce, en réduisant les coûts de ce moyen de diffusion. Effectivement, un suivi serré dans l'établissement des coûts du Sociétaire a été effectué ce qui nous a amenés à diminuer le nombre de parutions de ce véhicule d'information privilégié. De façon concomitante nous avons doté Le Sociétaire d'une nouvelle image, qui nous a permis de réduire les coûts reliés à chacune des parutions.

L'information se communique par la voix des membres

Le répertoire des sociétaires

Les membres ont pu recevoir en début d'année un nouveau répertoire grâce à la contribution de nos partenaires de l'industrie. Cela nous a permis de transmettre aux sociétaires, un outil de référence à jour, et ce, sans frais supplémentaires, puisque la réalisation de cet annuaire a permis de dégager des profits. Le service des communications et des relations publiques, qui a coordonné la recherche de commandites et sa réalisation technique a bénéficié de la collaboration de Mme Johanne Geoffroy du Guichet Unique dans la réalisation de ce projet.

La tournée régionale

Cette année, une fois de plus, le service des communications a préparé la tournée régionale du président, en passant par la logistique d'accueil à la rédaction des discours. Le tout fut préparé afin que le président puisse rencontrer les courtiers de toutes les régions pour leur faire part des derniers développements du dossier de la Loi 134. Presque toutes les régions ont été visitées, que ce soit à l'occasion de petit déjeuner rencontre, de souper rencontre ou encore de souper conférence. La formule qui a été privilégiée cette année fut

celle des rencontres par petits groupes afin de pouvoir sans formalités, établir des contacts et approfondir les sujets qui préoccupent l'industrie.

Trophée Retallack

Les régions sont de plus en plus impliquées au niveau de la profession et réussissent à planifier et à réaliser des activités importantes pour leurs membres. Traditionnellement, le comité des communications voit à décerner le trophée Retallack à la région qui s'est le plus démarquée, et ce, à tous les points de vue. Cette année ne fait pas exception. Rappelons qu'en 1996, lors de la dernière Assemblée annuelle, ce mérite avait été décerné à la région de St-Jean/Rive-Sud. Pour la présente année soit 1996-1997, le trophée est décerné à la région de l'Abitibi-Témiscamingue, présidée par Mme Diane Dallaire, C.d'A.A., que je félicite chaleureusement.

Promotion du caractère distinctif du courtier

Cette année, les projets financés par le biais du programme de promotion du caractère distinctif du courtier, fonds géré par l'Association pour l'Association des courtiers d'assurances du Canada, ont été en majeure partie régionaux mais avec une portée nationale. Partout au Québec, une publicité uniforme quant au message, mais adaptée à la réalité locale, a pu paraître dans les hebdos régionaux afin de bien sensibiliser les consommateurs au service personnalisé du courtier. La publicité "Seul? ou avec moi?" a connu un réel succès et un impact certain en région où dans chacune d'elle étaient identifiés tous les cabinets de la localité. Je tiens à féliciter la participation de chacune des régions et plus particulièrement celle de l'Abitibi qui a initié et monté ce projet.

D'autres publicités et parrainages ont retenu notre attention : celle sur le thème "Seul? ou avec moi?" parue dans le Journal Les Affaires édition Enjeux 1997; les messages radiophoniques dans l'Estrie et finalement les commandites sportives offertes à la relève sportive olympique du Québec (plus de vingt (20) candidats ont présenté leur demande). Le comité a décerné neuf (9) bourses de 500$ et deux (2) bourses de 250$. Mentionnons que ce projet a fait appel à la participation des courtiers qui ont parrainé les jeunes sportifs dans leur demande.

Soutien et dynamisme

Finalement, tout au cours de cette importante année, le service des communications et des relations publiques a soutenu toutes les démarches de stratégie, de réflexion et de diffusion des messages sur le dossier de l'heure, soit celui de la Loi 134. Beaucoup d'énergies ont été déployées par le comité et le service des communications et des relations publiques qui ont su mettre l'épaule à la roue.

Remerciements

En terminant, il m'apparaît essentiel de remercier les membres du comité des communications et des relations publiques pour leur participation. Il s'agit de Mmes Nicole Veilleux et Lyne Vaillancourt ainsi que de MM. Louis Bois et Christian N. Dumais. Je tiens également à souligner l'excellent travail de Mme Sonia Gagnon, assistante à la responsable du service qui a dû quitter son poste en juin 1996 en raison d'obligations familiales. Merci à Me Nathalie Roberge, la nouvelle responsable des communications, pour sa disponibilité et son dynamisme. Elle a su rapidement prendre connaissance des dossiers et y insuffler de nouvelles idées. Sincères remerciements à tous les courtiers qui, en région, continuent de s'impliquer et de s'exprimer et dont nous apprécions grandement l'écho.

Rapport du comité de la relève

par Serge Lyras, C.d'A.A., F.I.A.C., président du conseil et du comité

Le comité de la relève a vu le jour le 7 décembre 1995. Cette année les membres du comité se sont réunis à cinq (5) reprises. Le mandat du comité est d'intéresser les sociétaires à participer aux activités de l'Association ainsi que d'identifier une relève forte et compétente pour combler les divers postes disponibles dans les comités de l'Association. Le comité a tenu une journée d'information pour les futurs membres des comités de l'Association. Cette séance a eu cours en octobre 1996.

Au cours de l'exercice terminé, le comité aura sollicité bon nombre de candidats et ainsi mis à jour la banque déjà mise en place par le précédent comité. Le comité a recommandé des candidats pour les postes du comité de surveillance, du comité de l'inspection professionnelle ainsi qu'un membre pour le comité exécutif de l'Association.

Afin d'intéresser les sociétaires aux activités de l'Association, le comité a également produit cinq (5) articles destinés au bulletin Le Sociétaire. Les membres ont également invité, pour ce faire, le président de l'Association à traiter de la relève lors de sa tournée régionale auprès des membres. Au-delà de ces activités récurrentes, le comité de la relève a dû cette année, de façon toute particulière, adresser la question de la composition du prochain comité exécutif de l'Association. En effet, dans le cadre de la révision de la Loi sur les intermédiaires de marché et possiblement avec la mise en place d'une nouvelle structure d'encadrement de la profession et de l'intermédiation, le comité de la relève s'est vu confronté non seulement à assurer une relève forte et efficace mais également à tenir compte du contexte particulier des conséquences de l'entrée en vigueur d'une nouvelle loi d'encadrement.

En cette année charnière pour l'Association des courtiers d'assurances de la province de Québec, j'aimerais tout particulièrement remercier mes collègues qui m'ont secondé en cette difficile tâche que celle d'assurer la relève : il s'agit de MM. Gérald Groulx, William R. Jones, Mario Myre et Paul-André Simard.

Rapport du comité "ad hoc" sur la législation :

par Manon Murphy, C.d'A.A., première vice-présidente et présidente du comité

Le comité "ad hoc" sur la législation a vu le jour en août 1989, à la suite de l'adoption de la Loi sur les intermédiaires de marché. L'Association savait à cette époque que la loi telle qu'adoptée nécessiterait, comme elle le prévoyait elle-même, une révision cinq (5) ans après son entrée en vigueur.

Aussi, dans le cadre de la révision de la loi, le comité "ad hoc" sur la législation a poursuivi ses travaux et a tenu une réunion en 1996-1997.

Concernant l'examen de la transformation de l'ACAPQ en un ordre professionnel, le comité a examiné cette question et a passablement discuté des avantages et des inconvénients à ce que l'ACAPQ devienne un ordre professionnel. Le comité convient de la nécessité de l'encadrement de la profession pour assurer la protection du public. Il favorise de plus l'autoréglementation, l'autogestion et l'autodiscipline comme le prévoit les lois constitutives des ordres professionnels au sein du système professionnel québécois. Les membres du comité encouragent donc les autorités de l'Association à s'assurer que la révision de la loi vienne renforcer le professionnalisme chez les intermédiaires puisque celui-ci sera garant de la protection du public.

Comme le gouvernement n'a pas rendu public son projet de loi, le comité "ad hoc" sur la législation n'a pas tenu d'autres réunions durant l'année 1996-1997. Il entend toutefois reprendre ses travaux au moment du dépôt du projet de loi en chambre, ce qui est prévu à l'automne 1997.

J'aimerais en profiter pour remercier les courtiers qui ont siégés au sein de ce comité et qui auront à reprendre le flambeau au moment du dépôt du projet de loi. Il s'agit de MM. Jean-Louis Benoit, Jean R. Lachance, Robert LaGarde et André Lussier et de Mmes Maryse Rouleau-Rivard et Marie Claude Thibodeau.

Rapport sur les comités régionaux

par Roger Bilodeau, C.d'A.A., vice-président et président du comité des communications et des relations publiques

Malgré l'incertitude qui a parfois gagné certains membres de notre profession, les courtiers ont fait preuve de dynamisme et ont maintenu une implication constante tout au long de l'année. Certaines organisations se sont aussi renouvellées. Celles qui avaient déjà amorcé, l'an dernier, un travail structurant au niveau de la base de leur association ont parfois dépassé des objectifs plus qu'ambitieux en ce qui a trait au taux de participation, aux nouveaux projets et aux profits dégagés lors de leurs activités de financement.

Au cours de la présente année, les directives aux comités régionaux ont été modifiées de façon à les rendre plus souples dans leur application et plus efficaces dans leur administration. Effectivement, un nouveau guide des régions a été transmis à tous les présidents régionaux. La résultante se fera sûrement sentir au cours de la prochaine année.

Chacune des régions s'est engagée dans différents types d'activités. Notons particulièrement l'énergie déployée par:

Le secteur de l'Abitibi-Témiscamingue, dont le dynamisme lui a permis d'établir des taux très élevés de participation. Mentionnons également sa participation à l'initiation d'un projet de publicité régionale lequel a été retenu et étendu à l'ensemble des régions du Québec.

Le secteur de Bonaventure-Gaspé a atteint cette année, lors de son Assemblée générale, un taux de participation de 50 %. Comme toutes les autres régions, le secteur Bonaventure-Gaspé a participé à la publicité régionale et à la tournée régionale du président.

Le secteur de Concordia s'est fait remarquer par sa constance dans l'organisation de rencontres entre courtiers en vue d'informer et de former ses membres.

Le secteur de l'Estrie a redoublé d'efforts en assurant une présence dans les médias écrits et radiophoniques, par le biais du programme de promotion du caractère distinctif du courtier. De plus, les profits générés par le tournoi de golf furent redistribués en partie à la Société d'arthrite de Sherbrooke. Cette implication, au sein de la communauté, constitue une opportunité qu'a su saisir le secteur de l'Estrie afin de se faire reconnaître dans son milieu (diffusé dans l'hebdo régional).

Le secteur de Laval, quant à lui, a suscité l'intérêt de ses membres en les convoquant chaque mois à des dîners d'échanges sur les problématiques vécues dans la profession. Ces efforts déployés par le secteur Laval ont permis une bonne participation à la rencontre des courtiers lors de la tournée régionale du président.

Le secteur de l'Outaouais s'est doté cette année d'une toute nouvelle équipe qui a démontré une grande vitalité et saura, au cours des prochains mois, assurer le suivi des dossiers importants auprès de ses membres.

Quant au secteur de Québec, une toute nouvelle structure et par conséquent une nouvelle équipe, a été mise sur pied et entérinée devant plus d'une centaine de courtiers membres réunis en Assemblée générale. Cette rencontre, tenue dans le cadre de la tournée régionale du président, fut organisée avec brio et a fait surgir les préoccupations des membres.

Le secteur Richelieu, quant à lui, bien qu'il ait aussi participé aux activités de promotion locale, a également innové avec son projet de parrainage du salon de l'auto, donnant une visibilité accrue aux courtiers du milieu.

Au Saguenay/Lac St-Jean, une participation concrète dans la publicité locale a permis de tisser des liens avec l'hebdo régional permettant ainsi la diffusion d'une entrevue exclusive avec le président de l'Association, M. Paul-André Simard, résidant de la région, où il a entre autres été question des enjeux de la Loi 134. Cette diffusion a permis de faire entendre notre message concernant la nécessaire responsabilisation des intermédiaires pour une protection accrue du consommateur.

Finalement, le secteur de St-Jean/Rive-Sud, a pour sa part, continué son excellent travail qui l'an dernier lui avait valu le trophée Retallack.

Cette année, ce mérite sera remis à la région de l'Abitibi-Témiscamingue qui non seulement a rejoint un grand nombre de courtiers membres malgré les grandes distances à parcourir, mais a aussi su innover dans sa participation tout en continuant à établir des assises stables pour la relève. Toutes nos félicitations !

Rapport annuel du trésorier

par André Soucisse, C.d'A.Ass., trésorier

La dernière année aura été forte en rebondissements. Effectivement, avec les efforts déployés en vue de la révision de la Loi sur les intermédiaires de marchés et afin de poursuivre les objectifs établis par chacun des comités, les suivis budgétaires nous ont causé de nombreux maux de tête. Comme vous le savez, notre premier souci est de nous assurer que chaque cotisation des sociétaires soit utilisée de façon rationnelle et équilibrée. La charge de travail était donc énorme et l'agenda bien rempli avec la relocalisation de nos bureaux adjacents à ceux de l'AIAPQ; la mise en place d'une base de données commune avec l'AIAPQ; la mise sur pied du Guichet Unique; le changement du système informatique utilisé et l'implantation d'un nouveau système comptable informatisé partagé avec l'AIAPQ. Le travail abattu, au cours de la dernière année, conjugué à l'agenda chargé de l'exécutif et au dossier de la révision de la Loi 134 nous ont fait connaître une année riche en émotions, mais combien satisfaisante en regard de l'état de santé de notre organisme.

Les états financiers au 31 août 1997

Les prévisions budgétaires présentées à l'Assemblée générale annuelle, en octobre 1996, prévoyaient des résultats équilibrés pour la période du 1er septembre 1996 au 31 août 1997. À la suite des révisions budgétaires effectuées après les six (6) premiers mois, nous anticipions des pertes de l'ordre de 42 000 $. Bien entendu, ce budget ne pouvait prévoir certaines dépenses comme des frais d'enquêtes au service de la surveillance de 44 000 $ ou une baisse des revenus d'intérêts de l'ordre de 20 000 $. Malgré ces situations imprévisibles et dans le contexte de la révision de la Loi, nous terminons l'exercice financier avec un léger déficit de 8 175 $.

Je profite de l'occasion pour souligner le travail accompli par les présidents de comités ainsi que par tous les directeurs et responsables de services dans le respect des sommes qui leur étaient octroyées pour rencontrer leurs objectifs.

Prévisions budgétaires 1997-1998

L'objectif principalement recherché dans l'établissement des prévisions budgétaires 1997-1998 et du budget pro forma 1998-1999 consiste à mesurer avec le plus d'exactitude les coûts reliés à chacune des activités, en conformité avec la mission de notre Association ainsi que les objectifs poursuivis pour les années à venir.

Après consultation auprès des présidents de comités, c'est avec une certaine prudence que nous vous présentons un budget excédentaire de 3 000$ pour les deux (2) prochains exercices financiers, et ce, sans augmentation de la cotisation annuelle. Bien au contraire, nous prévoyons composer avec une baisse de revenus de l'ordre de 10 000$ pour 1997-1998 et de 24 000$ pour 1998-1999 due à l'augmentation du taux de 6,5% à 7,5% de la TVQ à compter du 1er janvier 1998. Cette taxe est incluse dans notre montant de cotisation qui est fixée à 450$. Combien d'organismes peuvent affirmer que pour une neuvième année consécutive, aucune augmentation de cotisation n'est envisagée pour ses membres. En effet, depuis l'établissement de la cotisation à 350$ en 1989 et ensuite à 450$ incluant 100$ pour la promotion du caractère distinctif du courtier en 1992, l'Association a absorbé toutes les nouvelles taxes imposées par le gouvernement provincial ce qui représente 24,42$. À cette perte de revenus, il faut ajouter 57,78$ représentant l'inflation observée depuis 1989. La cotisation annuelle de 1989 de 350$ affectée au fonds d'administration de l'Association équivaut, en 1998, à une cotisation annuelle de 267,80$.

Fonds de promotion du caractère distinctif

Pour l'exercice financier se terminant le 31 août 1997, le fonds de promotion du caractère distinctif du courtier indique un surplus de 50 807$. Les excédents générés par ce fonds sont réservés strictement aux campagnes de promotion du caractère distinctif des courtiers et seront investis au cours du prochain exercice financier.

Divers

À l'Assemblée générale de 1996, je vous faisais rapport de la relocalisation des bureaux de l'Association et du partage d'espace avec l'AIAPQ. Après une année complète de cohabitation, des économies réelles sont observées et plusieurs ententes de partage des coûts ont été conclues. La dépense de loyer, à elle seule, a diminuée de 31 600$ pour l'exercice 1996-1997.

Remerciements

En terminant, je tiens à remercier tous les membres du comité "ad hoc" des finances et mes collègues du comité exécutif et du conseil d'administration qui m'ont supporté tout au long de mon mandat. J'adresse également mes remerciements au personnel de l'Association pour sa précieuse collaboration et son dévouement, plus particulièrement à M. Jocelin Pilon, le responsable des services administratifs.

Rapport des vérificateurs

Aux membres de
L'ASSOCIATION DES COURTIERS D'ASSURANCES DE LA PROVINCE DE QUEBEC

Nous avons vérifié le rapport financier de **L'ASSOCIATION DES COURTIERS D'ASSURANCES DE LA PROVINCE DE QUÉBEC** comportant les bilans du fonds d'administration, du fonds de réserve et du fonds de promotion de caractère distinctif au 31 août 1997 ainsi que les états des résultats et de l'évolution des actifs nets desdits fonds de l'exercice terminé à cette date. La responsabilité de ces états financiers incombe à la direction de l'Association. Notre responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers en nous fondant sur notre vérification.

Notre vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir un degré raisonnable de certitude quant à l'absence d'inexactitudes importantes dans les états financiers. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les états financiers. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

À notre avis, ces états financiers présentent fidèlement, à tous égards importants, la situation financière de l'Association au 31 août 1997 ainsi que les résultats de son exploitation et l'évolution de sa situation financière pour l'exercice terminé à cette date selon les principes comptables généralement reconnus.

Les chiffres de l'exercice terminé le 31 août 1996, donnés aux fins de comparaison, proviennent d'états financiers vérifiés par d'autres vérificateurs.

Harel, Drouin & Associés

Société en nom collectif
Comptables agréés

Montréal, le 25 septembre 1997

L'ASSOCIATION DES COURTIERS D'ASSURANCES DE LA PROVINCE DE QUEBEC

FONDS D'ADMINISTRATION
RÉSULTATS
EXERCICE TERMINÉ LE 31 AOÛT 1997

	1997	1996
PRODUITS		
Admission et formation (tableau B)	71 677 $	41 028 $
Affiliations (tableau C)	10 614	-
Communications et relations publiques (tableau E)	119 012	16 780
Cotisations des membres	1 771 154	1 771 909
Cotisations des cabinets	14 485	7 509
Discipline (tableau G)	97 067	58 824
Allocation de déménagement (tableau L)	29 383	-
Virements interfonds	196 309	-
Intérêts	16 070	48 715
Autres	8 826	7 100
	2 334 597	1 951 865
CHARGES		
Administration et direction générale (tableau A)	145 478	206 113
Admission et formation (tableau B)	234 253	154 546
Affiliations (tableau C)	129 362	96 590
Allocation de départ d'un employé	45 900	-
Comité de la relève (tableau D)	7 478	4 667
Communications et relations publiques (tableau E)	295 104	285 552
Conseil d'administration (tableau F)	62 861	68 435
Discipline (tableau G)	202 366	211 786
Exécutif (tableau H)	207 307	157 814
Finances (tableau I)	23 220	23 335
Inspection professionnelle (tableau J)	64 263	80 078
Législation (tableau K)	228 925	94 047
Services administratifs(tableau L)	371 536	282 452
Surveillance (tableau M)	324 719	277 936
	2 342 772	1 943 351
EXCÉDENT (INSUFFISANCE) DES PRODUITS PAR RAPPORT AUX CHARGES	(8 175) $	8 514 $

L'ASSOCIATION DES COURTIERS D'ASSURANCES DE LA PROVINCE DE QUEBEC

FONDS D'ADMINISTRATION
BILAN
AU 31 AOÛT 1997

	1997	1996
ACTIF		
ACTIF À COURT TERME		
Encaisse	308 576 $	252 625 $
Encaisse - levée de fonds pour les sinistrés du Saguenay	-	51 755
Bons du trésor, au taux de 3,4 %	398 894	747 582
Débiteurs (Note 4)	69 947	48 715
Créances interfonds (Note 7)	-	1 927
Frais payés d'avance	69 932	84 666
	847 349	1 187 270
IMMOBILISATIONS CORPORELLES (Note 5)	180 379	56 348
	1 027 728 $	1 243 618 $
PASSIF		
PASSIF À COURT TERME		
Créditeurs (Note 6)	148 367 $	136 352 $
Dépôt pour les sinistrés du Saguenay	-	51 755
Cotisations reportées	796 273	984 564
Autres produits reportés	18 751	5 359
Créances interfonds (Note 7)	6 924	-
	970 315	1 178 030
ACTIFS NETS		
SOLDE À LA FIN	57 413	65 588
	1 027 728 $	1 243 618 $

AU NOM DU CONSEIL

Administrateur

Administrateur

FONDS D'ADMINISTRATION
ÉVOLUTION DES ACTIFS NETS
EXERCICE TERMINÉ LE 31 AOÛT 1997

	1997	1996
SOLDE AU DÉBUT REDRESSÉ (Note 3)	65 588 $	57 074 $
Excédent (insuffisance) des produits par rapport aux charges	(8 175)	8 514
SOLDE À LA FIN	57 413 $	65 588 $

FONDS DE RÉSERVE
BILAN
AU 31 AOÛT 1997

	1997	1996
ACTIF		
ACTIF À COURT TERME		
Encaisse	712 240 $	1 022 $
Bons du trésor	-	879 562
	712 240 $	880 584 $
PASSIF		
PASSIF À COURT TERME		
Créances interfonds (Note 7)	2 556 $	- $
ACTIFS NETS		
SOLDE AU DÉBUT	880 584	835 310
Intérêts gagnés	25 409	45 274
Virements interfonds	(196 309)	-
SOLDE À LA FIN	709 684	880 584
	712 240 $	880 584 $

AU NOM DU CONSEIL

Administrateur

Administrateur

L'ASSOCIATION DES COURTIERS D'ASSURANCES DE LA PROVINCE DE QUEBEC

FONDS DE PROMOTION DU CARACTÈRE DISTINCTIF
RÉSULTATS ET ÉVOLUTION DES ACTIFS NETS
EXERCICE TERMINÉ LE 31 AOÛT 1997

	1997	1996
PRODUITS		
Cotisations	496 310 $	49[illegible]571 $
Intérêts	3 318	6 644
Planification stratégique	-	14 870
Matériel de promotion	893	1 077
	500 521	514 162
CHARGES		
Campagne d'identité nationale	448 607	479 586
Planification stratégique	1 107	28 974
Frais généraux d'administration	-	50
	449 714	508 610
EXCÉDENT DES PRODUITS PAR RAPPORT AUX CHARGES	50 807	5 552
SOLDE DU FONDS AU DÉBUT	57 643	52 091
SOLDE DU FONDS À LA FIN	108 450 $	57 643 $

FONDS DE PROMOTION DU CARACTÈRE DISTINCTIF
BILAN
AU 31 AOÛT 1997

	1997	1996
ACTIF		
ACTIF À COURT TERME		
Encaisse	178 855 $	205 948 $
Débiteurs (Note 4)	4 507	-
Créances interfonds (Note 7)	9 480	-
Frais payés d'avance	154 980	154 920
	347 822 $	360 868 $
PASSIF		
PASSIF À COURT TERME		
Créances interfonds (Note 7)	- $	1 927 $
Cotisations reportées	239 372	301 298
	239 372	303 225
ACTIFS NETS		
SOLDE À LA FIN	108 450	57 643
	347 822 $	360 868 $

AU NOM DU CONSEIL

Administrateur

Administrateur

NOTES AFFÉRENTES AUX ÉTATS FINANCIERS
AU 31 AOÛT 1997

1. IDENTIFICATION ET NATURE DES ACTIVITÉS

L'organisme sans but lucratif est constitué en vertu de la partie III de la Loi sur les compagnies du Québec et a pour mission principale la protection du public. De plus, elle promeut le professionnalisme de ses membres par le biais de la formation continue et de l'inspection professionnelle et de l'information au public.

2. PRINCIPALES CONVENTIONS COMPTABLES

a) Comptabilité par fonds

Les produits et les charges afférents à la prestation de service et à l'administration sont présentés dans le fonds d'administration.

Le fonds de promotion du caractère distinctif rend compte des activités que l'Association consacre à la campagne d'identité auprès de l'Association des courtiers d'assurances du Canada.

Le fonds de réserve a été créé par une résolution du conseil d'administration afin de pourvoir aux charges contingentes de l'Association ayant trait à la poursuite de ses activités.

b) Immobilisations corporelles et amortissement

Les immobilisations corporelles sont inscrites au coût et sont amorties selon la méthode du solde décroissant, aux taux suivants:

Mobilier, agencement et équipement	20 %
Équipement informatique	30 %

c) Constatation des produits

Les cotisations sont constatées à titre de produits selon la durée de celles-ci.

d) Imputation des charges

Les charges directement reliées à une activité sont portées à cette activité et les frais généraux d'administration sont attribués en fonction des charges directes de chaque activité.

e) Campagne locale

Dans le cadre de la promotion du caractère distinctif, l'Association des courtiers d'assurances de la province de Québec a droit à des ristournes sur les frais de publicité locale équivalant à 16 % des montants contribués à l'Association des courtiers d'assurances du Canada. Ces ristournes sont comptabilisées en diminution des charges.

NOTES AFFÉRENTES AUX ÉTATS FINANCIERS
AU 31 AOÛT 1997

2. PRINCIPALES CONVENTIONS COMPTABLES

f) Services reçus à titre bénévole

Le fonctionnement à l'Association dépend, en partie, des services de nombreux bénévoles. Du fait que l'Association ne se procure normalement pas ces services contre paiement et qu'il est difficile de faire une estimation de leur juste valeur, ces services reçus à titre bénévole ne sont pas pris en compte dans les états financiers.

g) Évolution de la situation financière

L'état de l'évolution de la situation financière n'est pas présenté car il ne saurait éclairer davantage le lecteur.

3. REDRESSEMENTS AFFECTÉS AUX EXERCICES ANTÉRIEURS

Pour tenir compte des vacances courues des employés et autres avantages sociaux non comptabilisés, le solde d'actifs nets du fonds d'administration au 1er septembre 1995 a été réduit de 30 175 $ et les créditeurs augmentés du même montant à cette date.

4. DÉBITEURS

	1997	1996
Fonds d'administration		
Comptes à recevoir - discipline	83 810 $	64 572 $
Provision pour mauvaises créances	(61 054)	(47 813)
	22 756	16 759
Comptes à recevoir - cotisation	15 775	-
Comptes à recevoir - cabinet	-	3 385
Intérêts courus	1 181	639
Taxes de vente	-	12 968
Autres	30 235	14 964
	69 947 $	48 715 $
Fonds de promotion du caractère distinctif		
Comptes à recevoir - cotisation	4 507 $	- $

5. IMMOBILISATIONS CORPORELLES

	1997			1996
	COÛT	AMORTISSEMENT CUMULÉ	VALEUR NETTE	VALEUR NETTE
Fonds d'administration				
Mobilier, agencement et équipement	94 524 $	40 861 $	53 663 $	11 935 $
Équipement informatique	165 134	38 418	126 716	44 413
	259 658 $	79 279 $	180 379 $	56 348 $

Au cours de l'exercice, un montant de 44 337 $ (24 464 $ en 1996) a été imputé en charge à titre d'amortissement.

6. CRÉDITEURS

	1997	1996
Fonds d'administration		
Comptes fournisseurs	72 274 $	80 762 $
Salaires courus	44 011	45 590
Frais courus	7 500	10 000
Taxes de vente	24 582	-
	148 367 $	136 352 $

7. CRÉANCES INTERFONDS

Les avances et dettes interfonds ne portent pas intérêt et ne comportent pas de modalités de remboursement ou d'encaissement prédéfinies.

8. ENGAGEMENTS CONTRACTUELS

Au 31 août 1997, le solde des engagements en vertu de baux, ne tenant pas compte de toute clause de résiliation prévue au bail, s'établit à 1 071 994 $. Les loyers minimums des cinq prochains exercices sont les suivants:

1998	1999	2000	2001	2002
116 593 $	116 593 $	111 266 $	107 462 $	124 016 $

L'Association a contracté une hypothèque mobilière en faveur du bailleur sans dépossession pour un montant de 62 646 $ sur l'universalité des immobilisations corporelles.

9. ÉVENTUALITÉ

Une poursuite a été intentée contre l'Association pour une somme de 225 000 $ en dommages et intérêts à la suite de la suspension d'un membre. De l'avis de la direction de l'Association, ces réclamations ont peu de chance de succès et conséquemment, elle a décidé qu'il n'y avait pas lieu d'inscrire une provision aux livres.

10. INSTRUMENTS FINANCIERS

La juste valeur de l'encaisse, des bons du trésor, des débiteurs, des créditeurs et des produits reportés est comparable à leur valeur comptable en raison de leur date d'échéance à court terme.

L'Association consent du crédit à ses membres dans le cours normal de ses activités. L'Association prend les mesures pour limiter les risques du crédit et les comptes des membres tiennent compte d'une provision pour mauvaises créances établie en tenant compte de l'âge des comptes, des tendances historiques et de la conjoncture économique. Aussi, la direction croit que son risque de crédit est limité.

L'ASSOCIATION DES COURTIERS D'ASSURANCES DE LA PROVINCE DE QUEBEC

RENSEIGNEMENTS COMPLÉMENTAIRES
EXERCICE TERMINÉ LE 31 AOÛT 1997

	1997	1996
TABLEAU A - ADMINISTRATION ET DIRECTION GÉNÉRALE		
Charges		
Frais de consultation	7 759 $	6 006 $
Frais légaux	45 853	86 289
Salaires	56 220	55 829
Autres	9 187	12 780
Quote-part des frais généraux de 7,8 % (12,2 % pour l'exercice précédent - tableau N)	26 459	45 209
	145 478 $	206 113 $
TABLEAU B - ADMISSION ET FORMATION		
Charges		
Activités de formation	4 028 $	3 156 $
Formation Express	57 113	19 203
Formation Express - brochures	9 962	4 186
Guide du Sociétaire	6 478	7 423
Frais de réunions	3 639	5 222
Salaires	109 532	79 501
Autres frais	896	2 337
Quote-part des frais généraux de 12,6 % (9,0 % pour l'exercice précédent - tableau N)	42 605	33 518
	234 253	154 546
Produits		
Formation	71 677	41 028
	162 576 $	113 518 $
TABLEAU C - AFFILIATIONS		
Charges		
Cotisations	112 134 $	86 619 $
Frais de représentation et de déplacement	6 614	9 971
Organisation du congrès de l'ACAC	10 614	-
	129 362	96 590
Produits		
Organisation du congrès de l'ACAC	10 614	-
	118 748 $	96 590 $

RENSEIGNEMENTS COMPLÉMENTAIRES
EXERCICE TERMINÉ LE 31 AOÛT 1997

	1997	1996
TABLEAU D - COMITÉ DE LA RELÈVE		
Charges		
Frais de réunions	3 502 $	4 667 $
Frais de réunions - nouveaux administrateurs	3 976	-
	7 478 $	4 667 $
TABLEAU E - COMMUNICATIONS ET RELATIONS PUBLIQUES		
Charges		
Annuaire des membres	41 230 $	- $
Frais de réunions	1 614	4 250
Le Sociétaire	73 183	96 878
Projets de communication	22 176	19 835
Honoraires professionnels	-	5 166
Salaires	101 924	95 743
Autres frais	1 305	1 750
Quote-part des frais généraux de 15,9 % (16,6 % pour l'exercice précédent - tableau N)	53 672	61 930
	295 104	285 552
Produits		
Communication	119 012	16 780
	176 092 $	268 772 $
TABLEAU F - CONSEIL D'ADMINISTRATION		
Charges		
Frais de réunions	23 318 $	25 680 $
Salaires	28 110	27 914
Quote-part des frais généraux de 3,4 % (4,0 % pour l'exercice précédent - tableau N)	11 433	14 841
	62 861 $	68 435 $

RENSEIGNEMENTS COMPLÉMENTAIRES
EXERCICE TERMINÉ LE 31 AOÛT 1997

	1997	1996
TABLEAU G - DISCIPLINE		
Charges		
Frais légaux	53 850 $	68 242 $
Amendes non recouvrables	61 054	47 863
Frais de réunions	5 053	4 846
Frais de significations	18 600	10 627
Autres frais	2 079	10 284
Salaires	24 925	24 500
Quote-part des frais généraux de 10,9 % (12,2 % pour l'exercice précédent - tableau N)	36 805	45 424
	202 366	211 786
Produits		
Amendes et remboursement de frais	97 067	58 824
	105 299 $	152 962 $
TABLEAU H - EXÉCUTIF		
Charges		
Frais de réunions et rencontres	44 814 $	32 551 $
Honoraires des administrateurs	67 266	60 742
Autres frais	3 509	2 381
Planification stratégique	25 904	-
Salaires	28 110	27 914
Quote-part des frais généraux de 11,2 % (9,2 % pour l'exercice précédent - tableau N)	37 704	34 226
	207 307 $	157 814 $
TABLEAU I - FINANCES		
Charges		
Frais de réunions	272 $	284 $
Salaires	18 725	17 990
Quote-part des frais généraux de 1,2 % (1,4 % pour l'exercice précédent - tableau N)	4 223	5 061
	23 220 $	23 335 $

RENSEIGNEMENTS COMPLÉMENTAIRES
EXERCICE TERMINÉ LE 31 AOÛT 1997

	1997	1996
TABLEAU J - INSPECTION PROFESSIONNELLE		
Charges		
Frais de réunions	3 788 $	3 208 $
Frais d'inspection	6 677	4 475
Frais de traduction	-	328
Salaires	42 110	54 700
Quote-part des frais généraux de 3,5 % (4,7 % pour l'exercice précédent - tableau N)	11 688	17 367
	64 263 $	80 078 $
TABLEAU K - LÉGISLATION		
Charges		
Frais de réunions	18 394 $	7 216 $
Frais légaux	16 719	41 065
Honoraires professionnels	112 066	17 852
Programme de sensibilisation	53 636	-
Salaires	28 110	27 914
	228 925 $	94 047 $
TABLEAU L - SERVICES ADMINISTRATIFS		
Charges		
Amortissement - immobilisations corporelles	44 337 $	24 464 $
Frais de déménagement	28 437	-
Intérêts et frais bancaires	3 078	3 591
Perte sur cession d'immobilisations corporelles	30 542	8 284
Salaires	192 859	177 238
Autres frais	18 329	14 753
Quote-part des frais généraux de 16,0 % (14,5 % pour l'exercice précédent - tableau N)	53 954	54 122
	371 536	282 452
Produits		
Allocation de déménagement	29 383	-
	342 153 $	282 452 $

L'ASSOCIATION DES COURTIERS D'ASSURANCES DE LA PROVINCE DE QUEBEC

RENSEIGNEMENTS COMPLÉMENTAIRES
EXERCICE TERMINÉ LE 31 AOÛT 1997

	1997	1996
TABLEAU M - SURVEILLANCE		
Charges		
Frais légaux	75 429 $	69 664 $
Frais de réunions	7 334	14 727
Frais juridiques	2 174	1 907
Frais d'enquêtes	44 201	1 058
Salaires	135 574	128 282
Autres frais	949	2 019
Quote-part des frais généraux de 17,5 % (16,2 % pour l'exercice précédent - tableau N)	59 058	60 279
	324 719 $	277 936 $
TABLEAU N - FRAIS GÉNÉRAUX D'ADMINISTRATION RÉPARTIS SELON UN POURCENTAGE ÉTABLI (Note 2d)		
Charges		
Imprimerie et papeterie	14 147 $	20 105 $
Frais de poste	27 109	28 000
Loyer	118 003	149 675
Téléphone	35 083	31 285
Taxes et assurances	41 797	40 014
Entretien et location d'équipement	23 294	29 565
Fournitures	28 990	17 548
Assemblée générale annuelle	25 115	26 897
Informatique	14 531	20 114
Frais de vérification et consultation	9 532	8 774
	337 601 $	371 977 $